REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

Rapport annuel de gestion 2005-2006

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

REVENU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 2-550-47358-2
ISBN 2-550-47359-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2006

© Gouvernement du Québec, 2006

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Rapport annuel de gestion 2005-2006

Contenu

Revenu Québec	pages 9 à 126
Centre de perception fiscale	pages 127 à 172

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion de Revenu Québec ainsi que celui du Centre de perception fiscale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2006.

Ces rapports présentent les résultats que ces deux organisations ont obtenus en ce qui concerne les objectifs fixés dans leur plan d'action 2005-2006 respectif. Ils font également état des résultats liés à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Ces résultats ont fait l'objet d'une déclaration sur la fiabilité des données.

La dernière année a été consacrée à remplir plusieurs engagements, notamment celui qui touche la prestation de services électroniques de Revenu Québec. La hausse de l'achalandage de ces services confirme l'intérêt des contribuables à traiter par Internet. Soulignées par des prix d'excellence remportés au cours de la dernière année, les réalisations de Revenu Québec contribuent significativement au développement d'un gouvernement en ligne.

Grâce à la mobilisation de l'ensemble du personnel, les résultats atteints démontrent une performance améliorée.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Lawrence S. Bergman

Québec, septembre 2006

Monsieur Lawrence S. Bergman
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec ainsi que celui du Centre de perception fiscale pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2006.

Vous y trouverez les résultats obtenus par ces deux organisations, en lien avec les objectifs fixés dans leur plan d'action 2005-2006 respectif ainsi qu'avec ceux de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Une déclaration portant sur la fiabilité des données complète aussi chacun des documents.

Les principaux objectifs ont été atteints, voire dépassés, alors que l'organisation a poursuivi ses efforts d'optimisation apportant ainsi une participation concrète à la modernisation des structures de l'État. Je tiens à souligner que cette performance témoigne du sens des responsabilités et du professionnalisme dont fait preuve quotidiennement l'ensemble du personnel de Revenu Québec et du Centre de perception fiscale.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Diane Jean

Diane Jean

Québec, septembre 2006

Rapport annuel de gestion **2005-2006**
Revenu Québec

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte de Revenu Québec. Le rapport présente fidèlement les objectifs relatifs aux principaux enjeux en 2005-2006 du plan d'action public et ceux de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que les résultats qui y sont liés.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs de Revenu Québec et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'une déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, d'orientations stratégiques, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction, qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour suivre et orienter les opérations, dont un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources. La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est également assurée du caractère plausible des résultats ainsi que des renseignements et a produit un rapport de validation à ce sujet.

Les membres du Comité de direction,

Diane Jean
Sous-ministre

Carole Imbeault, directrice générale
Centre de perception fiscale

Alain Blouin, directeur général adjoint
Direction générale adjointe
des ressources humaines

Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche

Jehanne Bergeron, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

Norbert Boudreau, directeur
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Denis Garon, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement
et des technologies

Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Québec, septembre 2006

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations de l'organisation, des enjeux, des objectifs et des actions établis dans son plan d'action 2005-2006, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaison avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,

Pierre Gagné

Québec, septembre 2006

Table des matières

Faits saillants **19**

Sommaire des résultats **20**

1. Présentation de Revenu Québec **27**

1.1 Origine 29

1.2 Mission 29

1.3 Clientèle 30

1.4 Partenaires 32

1.5 Expertise 33

1.6 Structure organisationnelle 33

1.7 Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 34

1.8 Plan stratégique 2005-2008 35

1.8.1 Contexte 35

1.8.2 Orientations et axes d'intervention 38

2. Résultats liés aux objectifs de la déclaration de services **39**

2.1 Objectifs généraux 39

2.1.1 Appel téléphonique 39

2.1.2 Visite aux bureaux de Revenu Québec 40

2.1.3 Correspondance 41

2.1.4 Accessibilité aux services électroniques 42

2.1.5 Opposition à une décision 42

2.1.6 Évaluation de la satisfaction 43

2.2 Objectifs propres aux particuliers 47

2.2.1 Déclaration de revenus des particuliers 47

2.2.2 Pension alimentaire 49

2.3 Objectifs propres aux entreprises 50

2.3.1 Déclaration de revenus des sociétés 50

2.3.2 Inscription d'une entreprise 51

2.3.3 Remboursement de taxe à titre de mandataire 52

3. Résultats liés au *Plan stratégique 2005-2008* et au *Plan d'action 2005-2006* **53**

3.1 Orientation 1 : Assurer le financement des services publics 53

3.1.1 Axe d'intervention : La perception et l'administration des programmes 53

3.2 Orientation 2 : Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement 64

3.2.1 Axe d'intervention : Le partenariat et la collaboration interorganisationnelle 64

3.2.2 Axe d'intervention : La modernisation des services offerts 66
3.3 Orientation 3 : Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation 75
3.3.1 Axe d'intervention : L'expertise et la mobilisation du personnel 75
3.3.2 Axe d'intervention : L'augmentation de la performance 78

4. Utilisation des ressources 83
4.1 Ressources humaines 83
4.1.1 Effectif utilisé 83
4.1.2 Stages pour les étudiants 85
4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail 85
4.2 Ressources financières 86
4.2.1 Budget et dépenses 86
4.2.2 Fonds spéciaux 88
4.2.3 Administration de la taxe sur les produits et services (TPS) 92
4.3 Ressources informationnelles 93
4.3.1 Portrait du parc informatique 93
4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information 94
4.3.3 Projets de développement 95
4.4 Ressources matérielles et immobilières 96

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales 97
5.1 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 97
5.2 Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information 110
5.3 Politique concernant la santé des personnes au travail 111
5.4 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 112
5.5 Accès à l'égalité en emploi 113
5.6 Application des articles 94, 94.0.1 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* 116
5.7 Résultats relatifs à l'administration de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 117

6. Conclusion 119

Annexe 1 Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère 120

Annexe 2 Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2005-2006 121

Annexe 3 Principaux documents d'information publiés en 2005-2006 125

Annexe 4 Liste des bureaux de Revenu Québec au 31 mars 2006 126

Liste des tableaux

Tableau 1	Clientèle par catégories	31
Tableau 2	Déclarations de revenus des particuliers – Évolution du délai de transmission des remboursements ou de délivrance des avis de cotisation	48
Tableau 3	Recettes fiscales et extrabudgétaires	55
Tableau 4	Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de permis	56
Tableau 5	Montants versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires	58
Tableau 6	Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux	58
Tableau 7	Coûts des activités de contrôle fiscal en ETC	59
Tableau 8	Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal	60
Tableau 9	Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée	60
Tableau 10	Volume des principales transactions électroniques réalisées par la clientèle	72
Tableau 11	Effectifs utilisés par types d'activités	84
Tableau 12	Personnel permanent en poste au 31 mars 2006	85
Tableau 13	Sommaire des écarts de budget et de dépenses	87
Tableau 14	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses	89
Tableau 15	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses	90
Tableau 16	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	91
Tableau 17	Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses	91
Tableau 18	Compensation financière – TPS	92
Tableau 19	Équipements informatiques	94
Tableau 20	Effectifs consacrés aux technologies de l'information	94
Tableau 21	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR	116
Tableau 22	Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR	117
Tableau 23	Statistiques générales sur l'Entente IFTA (année civile)	118
Tableau 24	Transferts de fonds entre juridictions membres de l'Entente IFTA	118

Liste des graphiques

Graphique 1 Appels téléphoniques qui ont été pris dans le délai prescrit 40

Graphique 2 Visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes 41

Graphique 3 Correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours 41

Graphique 4 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition 43

Graphique 5 Taux de satisfaction des particuliers pour 2000, 2003 et 2006 44

Graphique 6 Taux de satisfaction des entreprises pour 2000, 2003 et 2006 44

Graphique 7 Plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours 46

Graphique 8 Déclarations de revenus des particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou de délivrance des avis de cotisation 48

Graphique 9 Programme de perception des pensions alimentaires – Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire traités 49

Graphique 10 Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours 50

Graphique 11 Demandes de remboursement de la taxe sur les intrants qui ont été traitées dans un délai de 30 jours 52

Graphique 12 Croissance des recettes 53

Graphique 13 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation 76

Graphique 14 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les types d'activités 77

Faits saillants

Perception des recettes : 70,4 milliards de dollars

Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 70,4 milliards de dollars en 2005-2006. Il s'agit d'une hausse de 5,7 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, 46,4 milliards proviennent des recettes fiscales et 24 milliards, des recettes extrabudgétaires. Par ailleurs, les remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais ont totalisé 18,1 milliards de dollars, soit près de 2,3 milliards de dollars de plus qu'en 2004-2005. (Voir la section 3.1.1.)

Dépassement de l'objectif de récupération fiscale

Les résultats de la récupération fiscale de l'exercice 2005-2006 atteignent 1 milliard 737,4 millions de dollars, soit 14,2 % de plus que l'objectif de 1 milliard 520,8 millions de dollars, prévu dans la planification annuelle. (Voir la section 3.1.1.)

Jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus

La *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* a été modifiée afin de permettre aux entreprises de produire à Revenu Québec sur un seul formulaire, à compter de 2006, leur déclaration de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec et leur déclaration de revenus. Le jumelage de ces deux déclarations devrait permettre, chaque année, de réduire de 500 000 le nombre de gestes administratifs pour les entreprises québécoises. (Voir la section 3.2.2.)

Gestion des biens non réclamés

La *Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives* a été adoptée le 14 décembre 2005. Cette loi a, notamment, eu pour effet de transférer, le 1er avril 2006, l'administration provisoire de tous les biens non réclamés au ministre du Revenu. Cette responsabilité était auparavant confiée au Curateur public. Revenu Québec administre également le registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet. (Voir la section 3.2.1.)

Offre de services partagés

Revenu Québec a été désigné, en novembre 2005, comme centre interministériel de services partagés (CISP). L'organisation de services partagés vise à regrouper les services de plusieurs ministères et organismes, lorsque des gains d'efficience et des économies peuvent en résulter sur le plan gouvernemental. À cette fin, une offre intégrée de services partagés a été rédigée en collaboration avec le CISP du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Centre de services partagés du Québec. (Voir la section 3.2.1.)

Contribution au développement du gouvernement en ligne

Plusieurs nouveaux services électroniques ont été mis en ligne, en 2005-2006, et la hausse de l'achalandage confirme l'engouement des contribuables à traiter par Internet. Les inscriptions aux services Clic Revenu pour les particuliers ont quadruplé en moins d'une année. En janvier 2006, le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR a été mis en ligne pour permettre à la clientèle de traiter en toute sécurité avec Revenu Québec. Les entreprises profitent aussi des services Clic Revenu, développés à leur intention, et du service ImpôtNet Québec pour transmettre simultanément par Internet leur déclaration de revenus et leur déclaration annuelle de renseignements. Le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) sert maintenant de porte d'entrée pour accéder aux services de Revenu Québec ainsi qu'à ceux d'une douzaine de ministères et organismes. (Voir les sections 1.8.1, 3.2.2 et 3.3.)

Prix d'excellence

En tant que partenaire du ministère des Services gouvernementaux, Revenu Québec a reçu, en mai 2005, un OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec pour le projet Service québécois de changement d'adresse. Il a également été finaliste pour un autre OCTAS, dans la catégorie Solution d'affaires – 201 employés ou plus, pour le projet du code à barres bidimensionnel. Une Mention lui a été décernée dans le cadre des Grands Prix québécois de la qualité 2005. En août 2005, la National Child Support Enforcement Association, qui regroupe 6 000 membres provenant de 15 pays, a décerné une mention honorable au Programme de perception des pensions alimentaires lors de son 54e congrès annuel tenu à Cincinnati. Finalement, le 8 novembre 2005, un prix d'excellence lui a été décerné par l'Institut d'administration publique de Québec, dans la catégorie Gouvernement en ligne. (Voir la section 3.3.2.)

Sommaire des résultats

Les tableaux qui suivent illustrent sommairement les résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et aux objectifs du *Plan d'action 2005-2006*. Les résultats sont présentés et commentés de façon plus détaillée dans les parties 2 et 3 du rapport.

Sommaire des résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Objectifs	Résultats	
	2004-2005	2005-2006
Objectifs généraux		
Prendre les appels téléphoniques dans un délai de deux minutes.	85,5 %	86,4 %
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	94,8 %	93,2 %
Rencontrer les visiteurs à l'accueil dans un délai de 20 minutes.	97,1 %	93,4 %
Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception.	80,0 %	73,0 %
Assurer l'accessibilité des services électroniques.	95,7 %	96,1 %
Communiquer la décision et les motifs la justifiant à propos d'un avis d'opposition dans un délai de six mois suivant sa réception.	79,5 %	78,0 %
Maintenir un service de traitement des plaintes et fournir une réponse dans un délai de 35 jours.	90,2 %	91,3 %
Objectifs propres aux particuliers		
Transmettre l'avis de cotisation ou le remboursement dans les 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier.	75,4 %	77,2 %
Transmettre l'avis de cotisation ou le remboursement dans les 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique.	61,3 %	80,3 %
Traiter les nouvelles demandes de pension alimentaire dans un délai de 30 jours après la réception du jugement.	27 jours	25 jours
Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du refus de payer la pension alimentaire et les frais.	99,3 %	99,3 %
Objectifs propres aux entreprises		
Délivrer l'avis de cotisation dans les 100 jours de la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	88,6 %	89,9 %
Attribuer sans délai un numéro d'inscription lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec ou en fait la demande par Internet.	100 %	100 %
Attribuer dans un délai de 35 jours un numéro d'inscription lorsque la demande est acheminée par courrier.	88,3 %	81,7 %
Traiter les demandes de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours.	76,5 %	60,8 %

Résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2005-2006*

Objectif : S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	Recettes fiscales : 46,4 milliards de dollars. Recettes extrabudgétaires : 24 milliards de dollars. Total : 70,4 milliards de dollars.
Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.	Pour l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a redistribué 1 milliard 230,5 millions de dollars, soit 2,3 % de plus qu'en 2004-2005.
Accroître les contrôles pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : Atteindre 100 % de l'objectif gouvernemental.	La récupération fiscale pour l'exercice 2005-2006 a atteint 1 milliard 737,4 millions de dollars. Cela représente 216,6 millions de dollars de plus que la cible, ou une atteinte de 114 % de la cible.
	Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 7,65 $.	Résultat : 8,27 $.
	Coûts des activités de contrôle en ETC. Cible : 1 850 ETC.	1 839,8 ETC.
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 % au cours de l'année courante.	Au 31 mars 2006, 1 milliard 43,9 millions de dollars ont été encaissés sur les 2 milliards 173,7 millions de dollars inscrits de cotisations débitrices à la suite d'activités de récupération fiscale. Ce montant équivaut à 48 % de la récupération prévue, soit 87 % de la cible.

Objectif : Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Appliquer la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Cible : 75 %.	Le taux de régularité du versement s'est maintenu à 79 % malgré une hausse de 2,7 % de la clientèle. Aussi, Revenu Québec se classe avantageusement par rapport à d'autres provinces canadiennes, selon une enquête de Statistique Canada.

Objectif : Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Effectuer des interventions dans des secteurs économiques à risque.	Secteurs touchés par des interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	Les deux tiers des sommes récupérées l'ont été grâce aux travaux de recherche et développement menés dans les cinq projets suivants : Industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie, Transactions financières et placements, Transactions immobilières, Construction et Indices de richesse. À la suite des travaux de recherche et développement, 91,9 millions de dollars ont été récupérés.
Effectuer des enquêtes et des inspections en matière de respect de la réglementation.	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	Un total de 21,2 millions de dollars a été imposé. Ce montant inclut les amendes et les frais judiciaires relevant de lois sous la responsabilité de Revenu Québec ainsi que ceux concernant la taxe sur les produits et services (TPS).

Objectif : D'ici 2007, mettre en œuvre les choix gouvernementaux d'allégement des structures de l'État.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Contribuer au regroupement de services et à la mise en œuvre de guichets uniques de services par des ententes de partenariat avec Services Québec, le Centre de services partagés du Québec ou tout autre organisme public.	Signature d'ententes en fonction de l'évolution du dossier sur le plan gouvernemental.	Désignation de Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés. Préparation et diffusion de son offre de service auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec, dont certains ont manifesté un intérêt. Des discussions sont en cours avec quelques organisations. Transfert du service de reprographie au ministère des Services gouvernementaux.
Adapter les processus et les systèmes de Revenu Québec visant la mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale.	Traitement des déclarations de taxes et de retenues à la source des employeurs à compter de janvier 2006.	Réalisé.
	Traitement des acomptes provisionnels des travailleurs autonomes à compter de février 2006.	Réalisé.

Objectif : Simplifier l'administration de la fiscalité.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Fusionner la déclaration de revenus des entreprises et la déclaration annuelle de renseignements au Registre des entreprises du Québec, d'ici la fin de 2005.	Fusion du formulaire de déclaration de revenus des entreprises et de la déclaration annuelle de renseignements au Registre des entreprises du Québec.	Le tout est en vigueur depuis le 1er janvier 2006.
Compléter, d'ici 2007, la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures du plan d'allégement.	Sur les 27 mesures contenues dans le plan, 12 sont complétées, 8 sont en cours de réalisation et 7 sont réalisées en continu.
Établir des mesures de simplification en complétant, d'ici 2006, la révision des régimes juridiques en matière de taxes à la consommation, d'impôt des sociétés et d'obligations des employeurs.	Réalisation des mesures de simplification des régimes juridiques.	Le volet touchant les obligations des employeurs a été complété en 2005-2006. Le volet concernant les taxes à la consommation a été amorcé. La révision du volet propre à l'impôt des sociétés est amorcée et sera complétée au cours du prochain exercice.
Donner suite à la décision d'abolir le régime d'imposition simplifié.	Révision et simplification des systèmes, des processus et de la documentation.	Réalisé.

Objectif : Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu de 200 % sur trois ans.	Hausse de l'utilisation des services électroniques de 215 % dès la première année.
	Hausse de l'utilisation des services électroniques autres que Clic Revenu de 15 % sur trois ans.	Hausse de l'utilisation de 16 % dès la première année.
	Taux d'encaissement par voie électronique. Cible : 25 %.	Des 70,4 milliards de dollars perçus, Revenu Québec a encaissé 22,3 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente un taux de 32 % et une augmentation de 19,6 % par rapport à 2004-2005.
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Transmission des retenues de pensions alimentaires à l'aide d'un logiciel commercial ou privé.	Implantation d'un service électronique particulier dans le site Internet de Revenu Québec, en mai 2005.
	Consultation du dossier fiscal des sociétés.	Réalisé en novembre 2005.
	Transmission des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que de la déclaration de revenus des sociétés par Internet à l'aide d'un logiciel commercial.	Réalisé en mai 2005.
	Requêtes dirigées avec et sans authentification.	Réalisé en mai 2005.
	Annuaire de disponibilité des services électroniques.	Réalisé en mai 2005.
	Simplification de l'inscription des particuliers en affaires.	Réalisé en novembre 2005.
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Contribuer aux travaux de développement du service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR, du portail gouvernemental Services aux entreprises, du Régime québécois d'assurance parentale et du Registraire des entreprises.	Revenu Québec a contribué à la réalisation du service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR ainsi qu'à la mise en place du Régime d'assurance parentale, respectivement en mai 2005 et en février 2006. Revenu Québec a aussi collaboré aux travaux réalisés pour le portail gouvernemental Services aux entreprises et pour le projet du Registraire des entreprises.

Objectif : D'ici 2008, adopter et intégrer le système TPS de l'Agence du revenu du Canada.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Réaliser les actions de la refonte TPS prévues en 2005-2006.	Réalisation du plan de mise en œuvre.	Poursuite normale des travaux.

Objectif : Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec, d'ici 2007, le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Produire le plan pluriannuel de main-d'œuvre.	Plan déposé au Secrétariat du Conseil du trésor le 21 novembre 2005.
Investir dans l'amélioration de la formation et le développement de l'expertise.	Investissements en formation.	Revenu Québec a consacré 66 698 jours-personnes à la formation, ce qui représente 3,03 % de la masse salariale de l'organisation.
Élaborer, d'ici 2006, une politique de reconnaissance et amorcer la mise en œuvre.	Élaborer et communiquer au personnel l'approche de Revenu Québec en matière de reconnaissance.	Approbation du plan de communication en décembre 2005. La mise en œuvre est prévue en octobre 2006.

Objectif : D'ici 2008, avoir adapté les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Adapter le système de traitement des déclarations de revenus des sociétés.	Réalisation du plan de mise en œuvre.	Le plan de mise en œuvre a été réalisé en novembre 2005.
Implanter l'utilisation du code à barres bidimensionnel pour les déclarations de revenus des sociétés.	Réalisation du plan de mise en œuvre.	Le plan de mise en œuvre du code à barres bidimensionnel pour les entreprises est en cours de réalisation et devrait être complété en octobre 2006.
Adapter le système de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation du plan de mise en œuvre.	La première phase portant sur l'inscription a été complétée en 2005.

Objectif : D'ici 2008, mettre en œuvre les mesures du plan de modernisation en

- **révisant la prestation de services aux citoyens et aux entreprises ;**
- **améliorant les façons de faire.**

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Produire le plan de modernisation de Revenu Québec.	Réalisation des mesures du plan de modernisation.	Sur les 31 mesures contenues dans le plan de modernisation, 15 sont complétées, 12 sont en cours de réalisation et 4 sont réalisées en continu, selon les besoins.
Optimiser la gestion des centres d'appels, des services d'accueil et de la correspondance.	Coûts par activités.	Les résultats sont présentés ci-dessous.

Variation des coûts en fonction des effectifs utilisés par 1 000 contribuables[1]

Activités	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
Particuliers	Diminution de 1 %	- 2,4 %
Entreprises	Diminution de 1,5 %	- 4,9 %

1. Cet indicateur exclut les activités de contrôle.

1. Présentation de Revenu Québec

1.1 Origine

Le 1er avril 1961 marque l'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*, qui transforme en ministère le Bureau du contrôleur du revenu rattaché au ministère des Finances. Depuis cette date, de nouvelles responsabilités ont été confiées au ministère du Revenu du Québec, telles que la perception de nouvelles taxes à la consommation, notamment la taxe sur les produits et services (TPS) pour le compte du gouvernement du Canada, la perception et le versement des pensions alimentaires ainsi que l'administration de divers programmes sociofiscaux et de programmes de redistribution de fonds.

En juin 2004, le ministre et la sous-ministre du Revenu ont signé une convention de performance et d'imputabilité, conférant ainsi le statut d'agence au Ministère au sens de la *Loi sur l'administration publique*. Une entente de gestion a également été signée par le ministre du Revenu et la présidente du Conseil du trésor. Dans le présent rapport, l'expression *Revenu Québec*, qui se trouve dans le texte de la convention, désigne donc l'ensemble des directions générales et des unités administratives du ministère du Revenu[1].

1.2 Mission

En percevant plus de 80 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission consiste à percevoir les impôts et les taxes, à administrer le Programme de perception des pensions alimentaires, les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ainsi qu'à recommander les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental, l'autocotisation, qui implique que les contribuables et les mandataires[2] sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre à Revenu Québec leurs contributions et les sommes dues dans les délais prescrits. Revenu Québec accomplit diverses activités, allant du traitement des déclarations qui lui sont adressées au recouvrement des créances, en passant par les activités d'information, de prévention ainsi que de contrôle et de lutte contre l'évasion fiscale. Ces activités touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec ainsi que la perception, sur le territoire québécois, de la TPS, pour le compte du gouvernement du Canada. Revenu Québec agit également à titre d'agent-percepteur pour divers régimes, dont le régime d'assurance médicaments du Québec et le Régime de rentes du Québec. Depuis janvier 2006, Revenu Québec assure le traitement fiscal du Régime québécois d'assurance parentale et perçoit les nouvelles cotisations qui s'appliquent aux employeurs, aux salariés et aux travailleurs autonomes. Enfin, il administre la perception des cotisations des employeurs pour la Commission des normes du travail.

---

1. Une des directions générales qui composent Revenu Québec, le Centre de perception fiscale, est elle-même constituée en agence depuis octobre 2001. Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Centre de perception fiscale se trouve à la suite du présent rapport.

2. Par *mandataire*, on entend toute personne chargée de percevoir des sommes pour le compte de Revenu Québec.

En décembre 1995, le gouvernement du Québec a confié au ministère du Revenu l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. En assurant le traitement des ordonnances transmises par le ministère de la Justice, Revenu Québec s'assure de la régularité du soutien financier auquel les enfants et les parents gardiens ont droit en percevant, en leur nom, les montants de pension alimentaire auprès des débiteurs ou de leur employeur.

Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, Revenu Québec s'est vu confier, au fil des ans, l'administration complète ou partielle de certains programmes de soutien. C'est le cas des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme le remboursement d'impôts fonciers, le crédit pour la taxe de vente du Québec (TVQ) et l'allocation-logement, qui est administrée conjointement avec la Société d'habitation du Québec. Revenu Québec participe aussi à la gestion du paiement de soutien aux enfants en transmettant à la Régie des rentes du Québec les renseignements nécessaires à la détermination du montant auquel peut avoir droit un parent. Enfin, depuis janvier 2005, Revenu Québec assure également la gestion de la prime au travail, qui a remplacé le programme APPORT, et du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants.

Revenu Québec conseille le gouvernement du Québec au sujet de la politique fiscale afin d'améliorer l'exercice de la fiscalité au Québec. Il assume, entre autres, cette responsabilité en réalisant des études sur l'évasion fiscale, en recherchant des moyens efficaces pour la contrer et en proposant des mesures visant à simplifier l'administration des lois et règlements. Aussi, Revenu Québec coordonne des études sur la fiscalité afin de soutenir le ministère des Finances dans sa prise de décision lors de la préparation du budget. Enfin, le rôle-conseil de Revenu Québec implique le maintien des services d'interprétation et de rédaction législative en matière de fiscalité.

1.3 Clientèle

Les différents domaines d'intervention de Revenu Québec expliquent pourquoi sa clientèle est nombreuse et diversifiée. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, ainsi que les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux et la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés de même que les mandataires, qui assurent la perception des taxes et des retenues à la source ainsi que leur remise au gouvernement.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires, plus particulièrement les créanciers alimentaires, les échanges ont généralement lieu deux fois par mois, la fréquence des versements de pension alimentaire étant prévue par la loi.

En outre, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1 Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 2001-2002	Exercice 2002-2003	Exercice 2003-2004	Exercice 2004-2005	Exercice 2005-2006	Variation 2005-2006/ 2004-2005
PARTICULIERS						
Contribuables[2]	5 543 961	5 614 543	5 677 398	5 762 067	5 814 948	+ 0,9 %
Particuliers en affaires[2, 3]	483 665	486 198	492 661	501 441	512 948	+ 2,3 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	218 810	232 233	243 892	253 838	260 585	+ 2,7 %
Bénéficiaires – Programme APPORT[4]	36 514	32 890	33 264	31 706	28 630	- 9,7 %
Bénéficiaires – Allocation-logement[5]	168 653	155 321	152 212	149 641	146 911	- 1,8 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers[2]	1 021 609	1 018 399	1 022 022	1 026 022	1 041 908	+ 1,5 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ[6]	2 189 278	2 114 229	2 136 013	2 118 966	2 122 108	+ 0,1 %
Bénéficiaires – Crédit pour maintien à domicile d'une personne âgée[7]	35 708	53 910	70 625	89 443	102 543	+ 14,6 %
ENTREPRISES						
Sociétés[8]	264 178	271 786	278 640	283 582	295 427	+ 4,2 %
Mandataires – TVQ[9]	526 882	539 845	556 293	566 564	583 327	+ 3,0 %
Mandataires – TPS[10]	516 606	527 453	547 670	566 427	597 436	+ 5,5 %
Mandataires – Retenues à la source[11]	290 966	278 452	280 807	283 059	286 825	+ 1,3 %
Mandataires – Tabac et carburants[12]	15 624	15 693	15 515	15 880	15 640	- 1,5 %

1. Clientèle non exclusive à chacune des catégories.
2. Nombre de déclarations originales de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003, de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004, de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005 et de l'année d'imposition 2004 pour l'exercice 2005-2006.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT. Les données sur la prime au travail ne seront disponibles qu'après le traitement des déclarations de revenus 2005, soit au cours de l'exercice 2006-2007.
5. Nombre de bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible.
6. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 2000 (versé en 2001-2002), pour l'année d'imposition 2001 (versé en 2002-2003), pour l'année d'imposition 2002 (versé en 2003-2004), pour l'année d'imposition 2003 (versé en 2004-2005) et pour l'année d'imposition 2004 (versé en 2005-2006).
7. Nombre de bénéficiaires ayant reçu un versement anticipé du crédit dans une année d'imposition donnée. Nombre de l'année 2001 pour l'exercice 2001-2002, de l'année 2002 pour l'exercice 2002-2003, de l'année 2003 pour l'exercice 2003-2004, de l'année 2004 pour l'exercice 2004-2005 et de l'année 2005 pour l'exercice 2005-2006.
8. Nombre de sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 2000 au 31 mars 2002, de l'année d'imposition 2001 au 31 mars 2003, de l'année d'imposition 2002 au 31 mars 2004, de l'année d'imposition 2003 au 31 mars 2005 et de l'année d'imposition 2004 au 31 mars 2006.
9. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
10. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
11. Collaboration de 18 704 employeurs à la perception des pensions alimentaires. En 2005-2006, près de 52 % des pensions alimentaires étaient perçues par retenues à la source.
12. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2006, Revenu Québec a expédié, pour l'année d'imposition 2004, 5,8 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,5 millions (60,2 %) étaient accompagnés de remboursements d'impôt totalisant 3,2 milliards de dollars. Concernant les sociétés, il a expédié plus de 307 000 avis de cotisation, dont plus de 80 000 étaient accompagnés de remboursements d'impôt d'une valeur de 1,3 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2005-2006, près de 6 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 92,1 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes et en réduit les coûts pour les mandataires et Revenu Québec.

1.4 Partenaires

Afin de remplir efficacement sa mission de perception et de redistribution de fonds, Revenu Québec a établi des partenariats avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec. Il collabore, entre autres, avec la Régie des rentes du Québec, la Commission des normes du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale, ainsi qu'avec le ministère de la Justice, en ce qui touche le Programme de perception des pensions alimentaires. Il collabore également avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'application de certaines dispositions en matière de taxes à la consommation. Une collaboration constante est aussi assurée avec le ministère des Finances et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, notamment lors de la préparation et de la mise en œuvre des mesures de politiques fiscales annoncées dans le discours sur le budget ou lors de déclarations ministérielles.

De plus, Revenu Québec a développé des partenariats en vertu desquels soit il rend des services à d'autres ministères ou organismes, soit il participe à des services gouvernementaux intégrés. À titre d'exemples, Revenu Québec est partenaire du Service québécois de changement d'adresse, du portail gouvernemental Services aux entreprises et du service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉCUR. Il assume aussi la vérification de l'identité des citoyens en utilisant des mécanismes d'authentification pour l'accès aux services électroniques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à ceux de la Régie des rentes du Québec. De nouveaux partenariats avec d'autres ministères et organismes devraient s'ajouter prochainement, puisque Revenu Québec a été désigné, en novembre 2005, comme l'un des deux centres interministériels de services partagés du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, Revenu Québec perçoit la TPS sur le territoire québécois et travaille de concert avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle en assurant la cohérence et la complémentarité des actions des deux administrations fiscales. De plus, diverses ententes ont été conclues avec les autres provinces canadiennes, certains États américains et pays afin d'appliquer avec plus d'efficacité les lois fiscales. À titre d'exemple, Revenu Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (*International Fuel Tax Agreement* [IFTA]), qui permet une répartition équitable entre les provinces canadiennes et les États américains de la taxe sur les carburants due par les transporteurs routiers.

Parmi ses partenaires, il faut souligner la contribution importante des mandataires qui assurent la perception efficace et économique des taxes et des retenues à la source. Enfin, pour offrir des services électroniques d'avant-garde, Revenu Québec bénéficie de la collaboration d'institutions bancaires qui rendent possibles les paiements électroniques. De même, Revenu Québec a développé, depuis plusieurs années, des partenariats avec les concepteurs de logiciels de calcul d'impôt. Ces logiciels permettent la production et l'impression de déclarations de revenus en vue de leur production sur support papier, incluant l'impression d'un code à barres bidimensionnel, et de leur transmission électronique.

1.5 Expertise

Depuis 1989, l'organisation participe annuellement, à titre de partenaire de l'ARC, au colloque du Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales. Plus de 27 pays et organismes internationaux y sont représentés. Plusieurs représentants de Revenu Québec sont appelés à donner des conférences et à animer des ateliers sur divers sujets.

Revenu Québec reçoit régulièrement des délégations d'autres pays. Au cours de la dernière année, il a reçu des délégations de Madagascar, de la Roumanie, de la Chine, de la France, du Brésil et du Japon venues chercher des informations relatives aux différents domaines d'activité pour lesquels son expertise est reconnue internationalement.

Par ailleurs, en janvier 2006, Revenu Québec a participé à titre de conférencier invité à l'Electronic Commerce Promotion Council of Japan, à Tokyo.

Revenu Québec participe, en collaboration avec l'Association de planification fiscale et financière, à un projet d'amélioration de la perception fiscale dans dix États brésiliens.

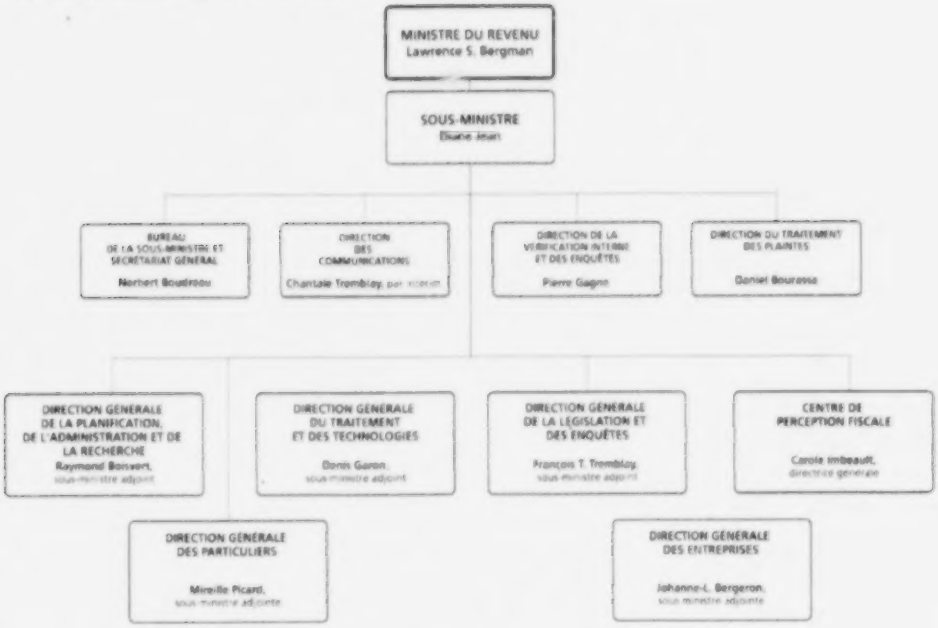
1.6 Structure organisationnelle

Au 31 mars 2006, Revenu Québec compte

- six directions générales ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre ;
- seize bureaux régionaux pouvant accueillir la clientèle dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto (voir l'annexe 4) ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle à Chandler, qui répond aux questions relatives aux services électroniques.

Depuis octobre 2001, le Centre de perception fiscale, l'une des six directions générales, est assujetti à une convention de performance qui lui est propre et doit produire un rapport annuel de gestion distinct.

Organigramme au 31 mars 2006



1.7 Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* reflète la structure de Revenu Québec, qui privilégie une approche par clientèles, soit celles des particuliers et des entreprises. Elle a été publiée en annexe de la convention de performance et d'imputabilité et est disponible dans le site Internet de Revenu Québec. Une version abrégée est affichée dans tous les bureaux d'accueil. Elle figure également dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*.

Revenu Québec y prend des engagements à l'égard de l'accès à l'information et aux services, du personnel, de l'accueil à ses bureaux, des communications, de la protection des renseignements personnels, du traitement des dossiers ainsi que des activités de vérification. Des objectifs précis sur la qualité des services en matière de téléphonie, d'accueil et de correspondance y sont aussi présentés. Il en est de même pour le traitement des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés, des dossiers de pension alimentaire, des inscriptions aux fichiers de Revenu Québec et des remboursements de taxes aux mandataires. Le deuxième chapitre du présent rapport fait état des résultats atteints à l'égard de ces objectifs.

1.8 Plan stratégique 2005-2008

1.8.1 Contexte

Orientations gouvernementales

Le *Plan stratégique 2005-2008*, le premier depuis que l'organisation a obtenu un statut d'agence au sens de la *Loi sur l'administration publique*, a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec, en mai 2005, par le ministre du Revenu, M. Lawrence S. Bergman. Le rôle stratégique de Revenu Québec au sein du gouvernement du Québec est reconnu d'emblée, puisqu'en percevant les sommes dues, l'organisation génère plus de 80 % des revenus du gouvernement du Québec, garantissant ainsi une large part du financement des services publics destinés à la population québécoise.

La raison d'être de Revenu Québec prend appui sur la confiance que les citoyens et les entreprises lui accordent en tant qu'organisation responsable de l'administration de la fiscalité québécoise. C'est pourquoi, dans le plan stratégique, la qualité des services aux citoyens et aux entreprises est au cœur des orientations en vue d'assurer un traitement équitable à chaque contribuable et le respect de normes strictes de confidentialité.

Le plan stratégique s'inscrit dans la vision plus globale du gouvernement du Québec qui a été présentée, en mars 2004, dans le document *Briller parmi les meilleurs*. Ainsi, Revenu Québec participe à la mise en œuvre du *Plan de modernisation 2004-2007* du gouvernement du Québec et du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif*. À bien des égards, Revenu Québec joue un rôle d'avant-garde dans le développement du gouvernement en ligne et d'un État moderne.

Équité dans l'administration des programmes

L'équité est l'une des valeurs que Revenu Québec privilégie. Elle se reconnaît par la rigueur, l'impartialité et le jugement manifestés dans le traitement de chaque cas, le but visé étant de respecter les droits de chacun dans l'application des lois.

Le régime fiscal québécois repose sur la bonne foi des citoyens et des entreprises qui déclarent annuellement la totalité de leurs revenus et versent volontairement les sommes dues au gouvernement, selon le principe d'autocotisation qui en est à la base. Revenu Québec perçoit la majeure partie des sommes dues au gouvernement sans recourir à des activités de contrôle additionnelles.

L'autocotisation nécessite la connaissance par les contribuables de leurs obligations et des moyens de les remplir. Ceux-ci doivent également pouvoir se prévaloir de l'ensemble de leurs droits en ce qui a trait à la fiscalité, aux programmes sociofiscaux ainsi qu'au Programme de perception des pensions alimentaires que Revenu Québec administre. C'est pourquoi Revenu Québec accorde beaucoup d'importance à l'information qu'il diffuse. La documentation papier et électronique est régulièrement mise à jour.

Toutefois, malgré les efforts consacrés à la diffusion d'une information de qualité, la complexité du domaine fiscal engendre parfois des situations où, de façon volontaire ou involontaire, des contribuables ne déclarent pas correctement les sommes dues. Pour déceler ces situations ou détecter les stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir, Revenu Québec réalise, notamment, des projets de recherche et développement.

Tendances mondiales

Les tendances mondiales qui se dégagent en matière d'administration de la fiscalité sont les suivantes :

- l'amélioration de la technologie mise à la disposition des organisations et des clientèles, dont la mise en ligne de services électroniques, la possibilité de transférer électroniquement des fonds et le traitement des dossiers en temps réel ;
- le virage clientèle caractérisé par une offre de service par types de clientèles, selon leurs caractéristiques et leurs besoins ;
- l'importance accordée à la protection des renseignements confidentiels ainsi qu'une préoccupation concernant les droits des citoyens et des entreprises ;
- l'application du concept de guichet unique de services ;
- la reddition de comptes s'appuyant sur le principe d'imputabilité.

En 2005, l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique présentait à Revenu Québec les résultats de l'*Étude comparative sur la prestation de services aux citoyens et aux entreprises*. La performance et l'offre de service de Revenu Québec y était comparées avec celles d'autres administrations fiscales. Pour les sept indicateurs étudiés, Revenu Québec présente une performance avantageusement comparable à des administrations comme celles de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni, de la Belgique, de l'Espagne ainsi que du Canada.

Utilisation des technologies de l'information

Pour assumer pleinement sa mission, Revenu Québec a toujours misé sur l'apport des nouvelles technologies, que ce soit pour accroître l'autonomie de ses clientèles, fournir de meilleurs outils de travail au personnel ou automatiser les opérations simples et répétitives.

Le recours aux technologies les plus récentes est essentiel pour maintenir l'efficience des systèmes informatiques. À cet effet, Revenu Québec a entrepris la modernisation des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés ainsi que des systèmes de gestion de la TPS, qu'il administre pour le gouvernement du Canada.

À cela s'ajoute le fait que les citoyens et les entreprises sont de plus en plus nombreux à privilégier et à demander des services par voie électronique. L'expertise des ressources, les nouvelles possibilités technologiques et les partenariats avec les concepteurs de logiciels concourent à donner suite à cette attente. Par exemple, les entreprises peuvent effectuer électroniquement plusieurs transactions liées à leurs obligations fiscales courantes.

De plus, les orientations gouvernementales concernant la modernisation de l'État influent aussi sur les choix touchant l'utilisation des technologies et la prestation électronique de services. C'est pourquoi, afin d'améliorer les services à la clientèle tout en réduisant ses coûts de fonctionnement, Revenu Québec privilégie la mise en ligne de processus complets incluant l'information, la consultation, la déclaration et le paiement en ligne. Revenu Québec a aussi profité des possibilités technologiques en matière d'encodage et de lecture optique pour demander aux concepteurs de logiciels d'intégrer la technologie du code à barres bidimensionnel dans leurs logiciels servant à la production de la déclaration de revenus des particuliers.

Par ailleurs, la façon d'offrir les services est également en évolution. Les partenariats avec Services Québec et le Centre de services partagés du Québec sont mis de l'avant dans la modernisation des choix d'intervention gouvernementaux.

Enfin, Revenu Québec participe à divers projets gouvernementaux comportant l'utilisation de technologies avancées et la mise en ligne de services électroniques, tels le Service québécois de changement d'adresse, le service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR et le portail gouvernemental Services aux entreprises, reflétant ainsi sa volonté de contribuer concrètement au développement du gouvernement en ligne.

Modernisation de l'organisation

Revenu Québec est fermement engagé sur la voie de la modernisation, comme en témoignent les projets entrepris ou réalisés dans la foulée de la révision de sa structure et de ses programmes, du plan de déploiement des services électroniques ou des refontes des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés. Il faut également mentionner l'implantation de la *Loi sur l'administration publique* et la mise en place de la gestion par résultats.

Déposé en juin 2005, le plan de modernisation prévoit plus d'une trentaine de mesures axées sur l'amélioration de la qualité des services, la satisfaction accrue des clientèles, la réduction des coûts de fonctionnement, la simplification des procédures et de la documentation ainsi que la contribution au développement du gouvernement en ligne.

Impact des changements démographiques

Le vieillissement de la population québécoise se reflète sur le personnel de l'organisation. À Revenu Québec, les prévisions de départ à la retraite sont à la hausse jusqu'au début de la prochaine décennie. Durant les prochaines années, le maintien et le développement de l'expertise constitueront donc un défi de taille pour l'organisation, notamment dans le contexte de la forte concurrence que se livrent les secteurs public et privé pour le recrutement d'un personnel hautement qualifié.

1.8.2 Orientations et axes d'intervention

En mai 2005, Revenu Québec a déposé à l'Assemblée nationale du Québec le *Plan stratégique 2005-2008* de l'organisation. Ce plan s'articule autour de trois orientations. La première se réfère à la mission de Revenu Québec, la deuxième à l'adaptation des services en fonction des besoins et des attentes des clientèles de même que du gouvernement et la troisième à l'accroissement de l'efficience et de la transparence de l'organisation.

Le *Plan d'action 2005-2006* de Revenu Québec s'inscrit dans la mise en œuvre de la vision, des orientations stratégiques et des priorités d'action que le gouvernement du Québec a présentées, en mars 2004, dans le document *Briller parmi les meilleurs*. Ainsi, Revenu Québec participe à la mise en œuvre du *Plan de modernisation 2004-2007* du gouvernement du Québec et au développement du gouvernement en ligne.

Revenu Québec pratique une gestion axée sur les résultats dans un cadre de gestion où les principes de transparence et d'imputabilité sont importants. De plus, la priorité est accordée à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Les valeurs qu'il privilégie sont les suivantes : l'équité, le sens des responsabilités, le sens du service et le respect.

Pour réaliser son plan d'action, Revenu Québec s'appuie sur la compétence et l'engagement de l'ensemble du personnel ainsi que sur la collaboration des partenaires afin d'être reconnu pour la qualité de ses services et de favoriser la confiance des citoyens envers l'ensemble de l'organisation.

2. Résultats liés aux objectifs de la déclaration de services

2.1 Objectifs généraux

2.1.1 Appel téléphonique

Objectif 1
Fournir un service téléphonique de renseignements sans frais sur le territoire québécois.

Revenu Québec offre des services téléphoniques sans frais, en tout temps, sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, un service spécialisé sans frais est disponible pour la clientèle malentendante.

Objectif 2
Prendre votre appel téléphonique concernant un renseignement général ou le traitement de votre dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque nous ne pourrons pas respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous en informerons.

Indicateur 1	**Cible**	**Résultat**
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes.	80 %	86,4 %

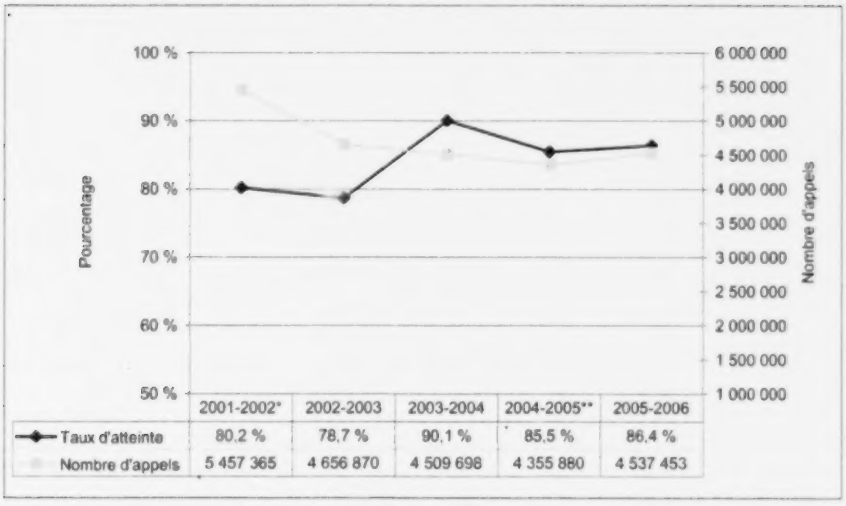
Indicateur 2	**Cible**	**Résultat**
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	93,2 %

Une personne dont l'appel ne peut pas être pris dans un délai de deux minutes, et pour lequel un délai d'attente excédant cinq minutes est estimé, est prévenue par un message automatisé.

En 2005-2006, Revenu Québec a pris en charge, dans un délai de deux minutes ou moins, 86,4 % des 4,5 millions d'appels reçus.

Le taux d'accessibilité à une ligne téléphonique est demeuré relativement stable au cours des derniers exercices. Par ailleurs, le nombre d'appels téléphoniques reçus en 2005-2006 a connu une légère hausse. Celle-ci est attribuable, en partie, aux arrêts de travail du printemps 2005 causés par les grèves sectorielles des employés. Un plus grand volume d'appels, principalement liés aux déclarations de taxes, a été enregistré.

Graphique 1 Appels téléphoniques qui ont été pris dans le délai prescrit



	2001-2002*	2002-2003	2003-2004	2004-2005**	2005-2006
Taux d'atteinte	80,2 %	78,7 %	90,1 %	85,5 %	86,4 %
Nombre d'appels	5 457 365	4 656 870	4 509 698	4 355 880	4 537 453

* Le taux d'atteinte en 2001-2002 ne tient pas compte des appels reçus dans la région de Montréal. Au cours de cet exercice, la réorganisation du système de gestion des appels dans cette région a rendu impossible la compilation distincte des appels pris en charge en une minute ou moins.

** Le délai de réponse prescrit est de deux minutes depuis 2004-2005 ; il était d'une minute auparavant.

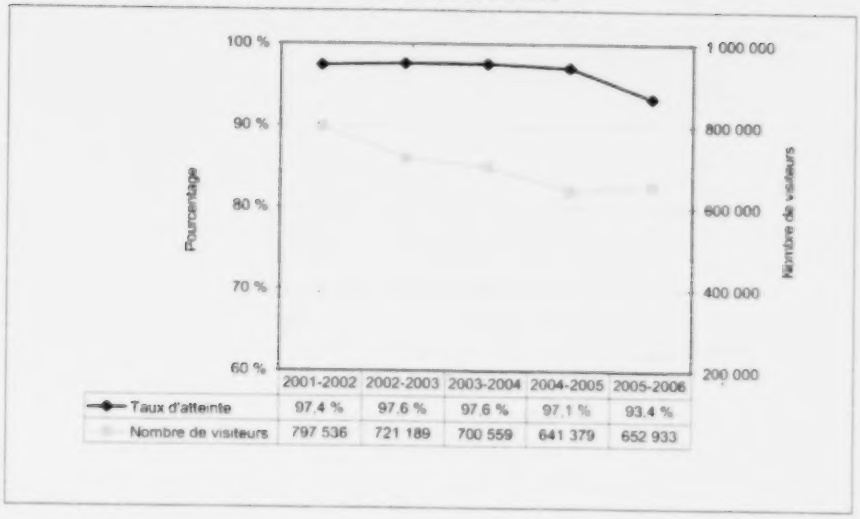
2.1.2 Visite aux bureaux de Revenu Québec

Objectif
Faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.	80 %	93,4 %

Le nombre de visiteurs qui se présentent aux bureaux d'accueil de Revenu Québec a augmenté au cours du dernier exercice. En 2005-2006, le délai d'attente pour rencontrer un agent a été de 20 minutes ou moins pour 93,5 % des 353 324 particuliers et pour 93,3 % des 299 609 représentants d'entreprises. Tous les bureaux de Revenu Québec sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Graphique 2 Visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes



	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux d'atteinte	97,4 %	97,6 %	97,6 %	97,1 %	93,4 %
Nombre de visiteurs	797 536	721 189	700 559	641 379	652 933

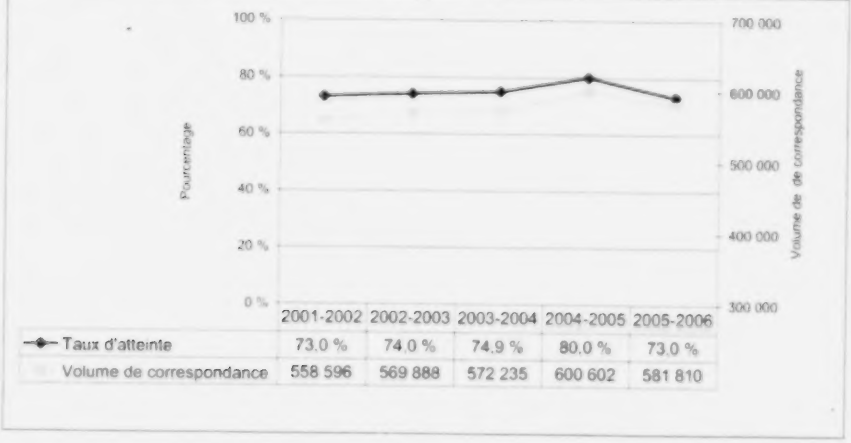
2.1.3 Correspondance

Objectif
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours ou moins après sa réception à nos bureaux.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	73 %

En 2005-2006, le volume de la correspondance a diminué par rapport à l'exercice 2004-2005, passant de 600 602 à 581 810.

Graphique 3 Correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux d'atteinte	73,0 %	74,0 %	74,9 %	80,0 %	73,0 %
Volume de correspondance	558 596	569 888	572 235	600 602	581 810

2.1.4 Accessibilité aux services électroniques

Objectif
Offrir de nouveaux services électroniques et en assurer l'accessibilité.

Indicateur	Cible	Résultat
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	96,1 %

Le taux d'accessibilité aux services électroniques correspond à la proportion de temps de service réel (sans panne) par rapport au temps de service planifié. Ce dernier est égal à la différence entre le temps total pour une période donnée et le temps requis pour la maintenance.

Les services sont accessibles jour et nuit, sauf lors des périodes de maintenance prévues le dimanche matin, entre 3 h et 7 h.

2.1.5 Opposition à une décision

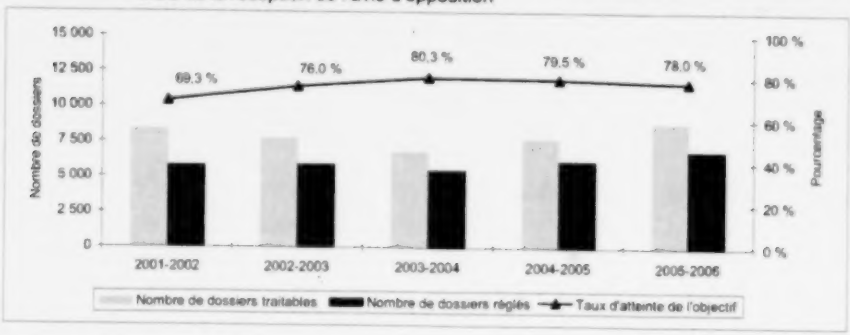
L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux par le contribuable. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

Objectif
Communiquer la décision de Revenu Québec et les motifs la justifiant, à propos d'un avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.	75 %	78 %

Au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a connu une hausse de 14,1 % du nombre de dossiers d'opposition traitables. Au cours des derniers exercices financiers, Revenu Québec a augmenté ou maintenu le pourcentage des dossiers réglés en six mois ou moins, lequel est passé de 69,3 %, en 2001-2002, à 78 %, en 2005-2006, ce qui représente une hausse de 8,7 points de pourcentage.

Graphique 4 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



2.1.6 Évaluation de la satisfaction

Objectif 1
Évaluer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle.

Indicateur	**Résultat**
Taux de satisfaction de la clientèle.	Particuliers[3] : 78,6 % Entreprises : 74,4 %

Afin de mesurer le niveau de satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard de ses services, Revenu Québec a fait réaliser, au printemps 2006, deux sondages téléphoniques : l'un auprès des particuliers et l'autre auprès des entreprises. La sélection des répondants a été effectuée au hasard à partir de listes téléphoniques publiques. Revenu Québec n'a ainsi fourni aucun nom ou renseignements confidentiels en provenance de ses fichiers.

Selon les résultats respectifs de ces deux sondages, 35,1 % des particuliers et 69,2 % des entreprises ont eu un contact actif[4] avec Revenu Québec au cours des douze derniers mois.

Les résultats obtenus indiquent que 78,6 % des particuliers se disent globalement satisfaits ou très satisfaits des services de Revenu Québec.

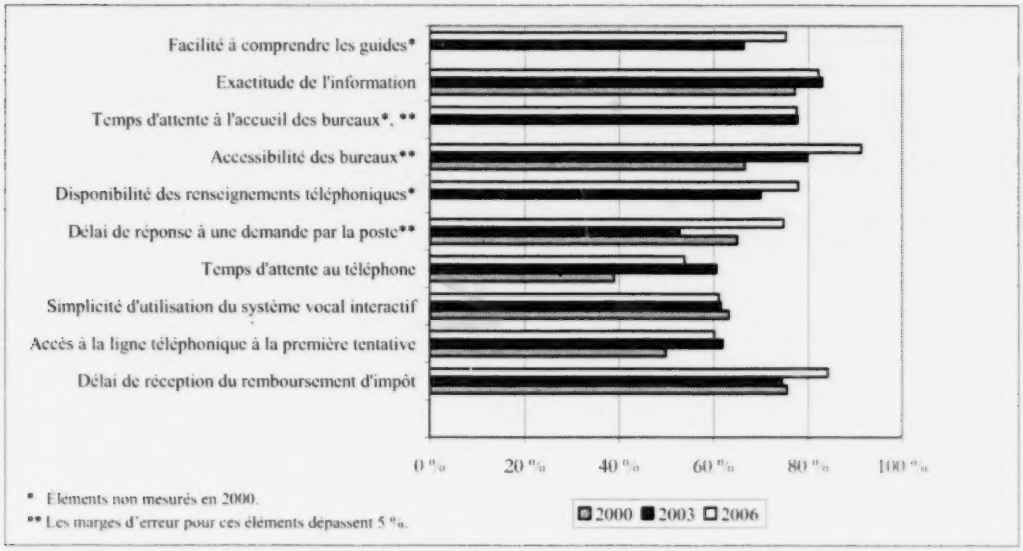
En ce qui concerne les entreprises, 74,4 % se disent globalement satisfaites ou très satisfaites des services de Revenu Québec. L'année 2005-2006 a été marquée, entre autres, par des arrêts de travail qui ont touché les services aux entreprises. Ces événements pourraient avoir un impact sur la satisfaction de la clientèle, en particulier à l'égard des services téléphoniques.

3. La clientèle des particuliers inclut également celle des particuliers en affaires.

4. Un contact actif avec Revenu Québec correspond à une communication de toute nature entreprise par le particulier ou par l'entreprise, autre que l'envoi par la poste de tout formulaire de déclaration requis pour satisfaire à des obligations fiscales courantes ou pour verser des acomptes provisionnels.

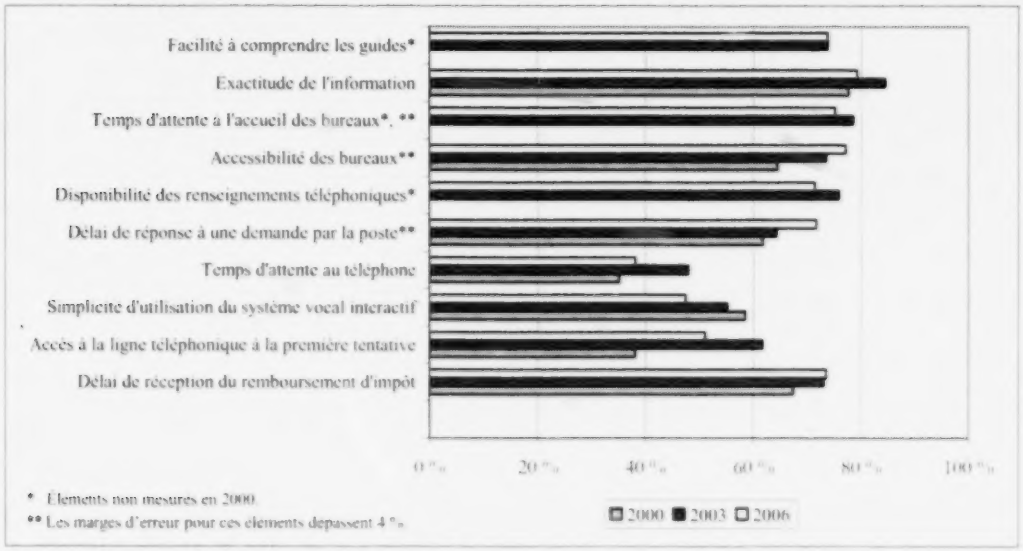
Les graphiques 5 et 6 présentent les taux de satisfaction des particuliers et des entreprises, comparativement aux résultats des deux sondages réalisés en 2000 et 2003.

Graphique 5 Taux de satisfaction des particuliers pour 2000, 2003 et 2006



* Éléments non mesurés en 2000.
** Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 5 %.

Graphique 6 Taux de satisfaction des entreprises pour 2000, 2003 et 2006



* Éléments non mesurés en 2000.
** Les marges d'erreur pour ces éléments dépassent 4 %.

Tout comme en 2003, ce sont les services téléphoniques qui demeurent les éléments perçus comme étant les moins satisfaisants.

En ce qui a trait à la prestation de services électroniques, 85,6 % des particuliers et 84,6 % des entreprises se disent satisfaits ou très satisfaits du plus récent service électronique qu'ils ont utilisé.

Pour une première fois, Revenu Québec a mesuré le niveau de confiance des citoyens et des entreprises envers l'organisation sous quatre aspects : l'équité, la qualité des services, la sécurité des renseignements et la protection de l'intérêt des citoyens et des entreprises.

Pour l'ensemble de ces quatre aspects, plus de 55 % des particuliers et des entreprises ont répondu que les citoyens et les entreprises peuvent compter sur Revenu Québec.

Parmi les aspects mesurés, le plus haut taux de confiance des particuliers et des entreprises envers Revenu Québec concerne la protection des renseignements personnels dans une proportion de 73,7 % pour les particuliers et de 77 % pour les entreprises. Ces résultats vont dans le même sens que ceux concernant le niveau de satisfaction relatif à la sécurité et à la confidentialité des renseignements : 83,8 % des particuliers et 81,3 % des entreprises se disent satisfaits ou très satisfaits du traitement sécuritaire et confidentiel de leur demande ou de leur dossier. De plus, en ce qui a trait aux services électroniques, 86,9 % des particuliers et 83,9 % des entreprises se disent satisfaits ou très satisfaits de la sécurité des transactions, et 79,5 % des particuliers et 79,7 % des entreprises se disent satisfaits de la protection de leurs renseignements personnels.

Objectif 2
Recueillir et considérer les commentaires et les suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment ses services.

Indicateur	**Résultat**
Mesures prises par Revenu Québec à la suite de suggestions, de critiques, de plaintes ou de commentaires reçus.	Plusieurs mesures ont fait suite aux suggestions, aux plaintes ou aux commentaires reçus au cours de l'exercice financier.

Le site Internet de Revenu Québec offre maintenant la possibilité de transmettre des commentaires ou des plaintes par un service de courriel sécurisé, disponible sur chaque page Web.

En 2005-2006, Revenu Québec a réaménagé, à la suite de commentaires formulés par la clientèle, certains bureaux d'accueil afin d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Un dépliant, *Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires*, a été publié afin d'informer la clientèle sur la démarche de recouvrement en vigueur au Centre de perception fiscale.

À la suite d'une suggestion formulée par les groupes-conseils en allègement réglementaire et par les entreprises, Revenu Québec a rendu possible la transmission électronique de la déclaration de revenus des sociétés. Le processus d'inscription aux services électroniques pour les particuliers en affaires a également été simplifié à la suite de commentaires formulés par ces derniers.

Enfin, toujours à la suite de demandes formulées par des contribuables, Revenu Québec a ajouté le nom d'autres institutions financières participantes à la liste de celles qui offrent le paiement par débit préautorisé.

Objectif 3
Maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte. Dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour vous expliquer les raisons du retard.

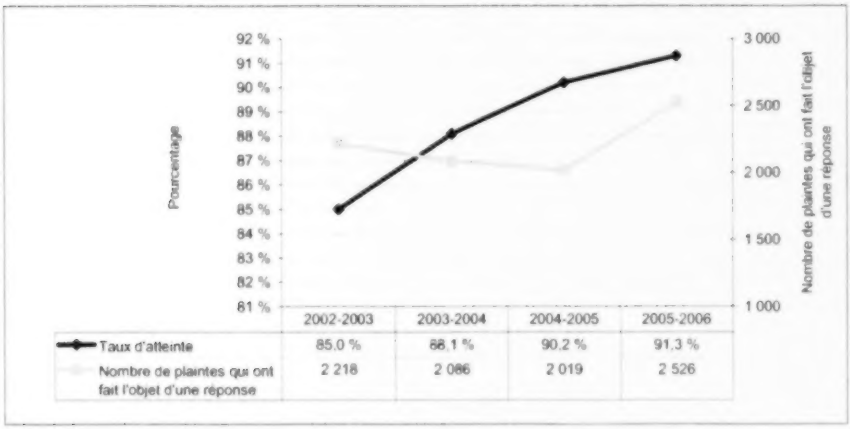
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.	80 %	91,3 %

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen, une entreprise, ou leur représentant respectif, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes), à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

Revenu Québec a répondu dans un délai de 35 jours ou moins à 2 036 des 2 526 plaintes traitées en 2005-2006, soit un taux d'atteinte de 91,3 %, comparativement à 90,2 % des 2 019 plaintes traitées en 2004-2005. Pour l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a connu une augmentation de 25 % du nombre de plaintes par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable aux grèves sectorielles des employés au printemps 2005. En effet, entre juin et décembre 2005, 332 plaintes ont été considérées comme étant directement liées à ces grèves.

Revenu Québec considère que la gestion des plaintes est un moyen privilégié pour améliorer ses façons de faire, corriger certaines situations problématiques et proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des pratiques et à des procédures administratives.

Graphique 7 Plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



2.2 Objectifs propres aux particuliers

2.2.1 Déclaration de revenus des particuliers

Objectif

Transmettre le remboursement d'impôt ou l'avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :

- 28 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus sur support papier ;
- 14 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus par voie électronique.

Indicateur 1 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	**Résultat** Le remboursement ou l'avis de cotisation a été transmis en 28 jours ou moins pour 77,2 % des déclarations reçues sur support papier.
Indicateur 2 Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	**Résultat** Le remboursement ou l'avis de cotisation a été transmis en 14 jours ou moins pour 80,3 % des déclarations reçues par voie électronique.

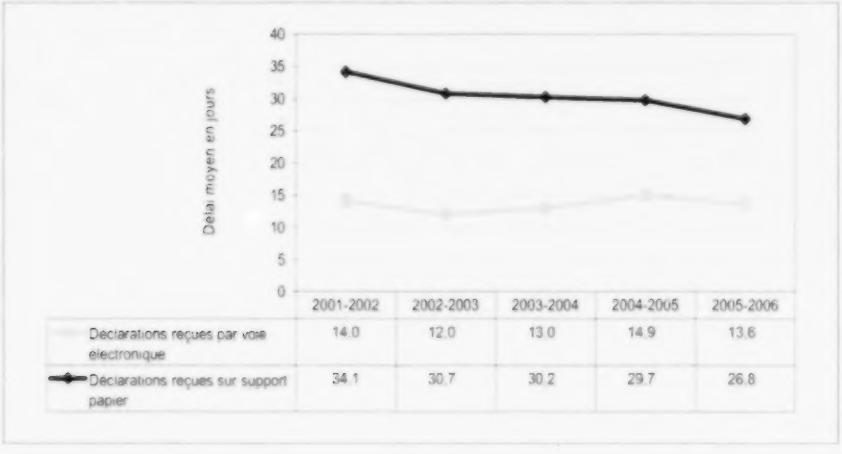
Concernant les déclarations reçues sur support papier, le délai moyen pour transmettre les remboursements ou délivrer les avis de cotisation diminue graduellement depuis quatre ans. En 2005-2006, le délai moyen est de 26,8 jours, soit 2,9 jours de moins qu'en 2004-2005 et 1,2 jour de moins que l'objectif de 28 jours.

Pour les déclarations reçues par voie électronique, le délai moyen pour transmettre les remboursements ou délivrer les avis de cotisation a été de 13,6 jours en 2005-2006, soit 0,4 jour de moins que l'objectif de 14 jours. Le délai a diminué, même si le nombre de déclarations a augmenté de 106,9 % depuis l'exercice 2001-2002. La forte augmentation du nombre de déclarations reçues par voie électronique fait ressortir l'intérêt croissant des particuliers pour ce mode de transmission. En effet, il leur permet de recevoir leur remboursement ou leur avis de cotisation dans un délai plus court qu'en transmettant leur déclaration sur support papier.

Tableau 2 Déclarations de revenus des particuliers – Évolution du délai de transmission des remboursements ou de délivrance des avis de cotisation

Exercices financiers	Déclarations reçues sur support papier			Déclarations reçues par voie électronique		
	Remboursements transmis ou avis de cotisation délivrés	% en 28 jours	Délai moyen (jours)	Remboursements transmis ou avis de cotisation délivrés	% en 14 jours	Délai moyen (jours)
2001-2002	4 294 136	63,1	34,1	1 087 928	75,8	14,0
2002-2003	4 077 043	69,4	30,7	1 375 312	91,7	12,0
2003-2004	3 941 570	69,6	30,2	1 543 320	89,8	13,0
2004-2005	3 880 933	75,4	29,7	1 950 662	61,3	14,9
2005-2006	3 680 636	77,2	26,8	2 250 556	80,3	13,6

Graphique 8 Déclarations de revenus des particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou de délivrance des avis de cotisation



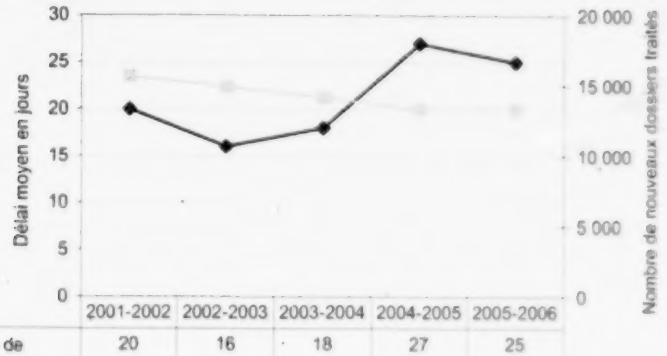
2.2.2 Pension alimentaire

Objectif 1
Traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement.

Indicateur	Cible	Résultat
Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire qui ont été traités.	Délai moyen de 30 jours.	Délai moyen de 25 jours.

En 2005-2006, les nouveaux dossiers de pension alimentaire ont été traités dans un délai moyen de 25 jours, soit en deçà de l'objectif de 30 jours.

Graphique 9 Programme de perception des pensions alimentaires – Délai moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire traités



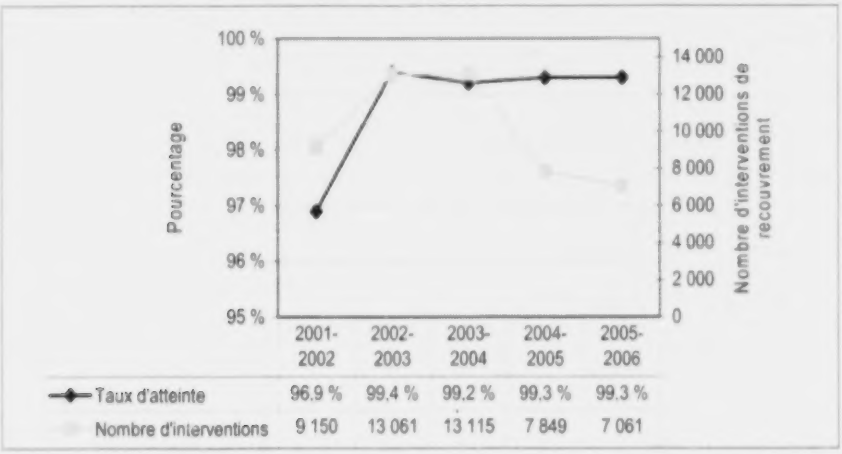
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Délai moyen de traitement	20	16	18	27	25
Nombre de nouveaux dossiers traités	15 677	14 932	14 157	13 313	13 328

Objectif 2
Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours à compter du refus de payer la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %	99,3 %

La quasi-totalité des dossiers de pension alimentaire nécessitant une première intervention de recouvrement ont été traités dans le délai cible de 30 jours à compter du refus de payer.

Graphique 10 Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours



Le nombre d'interventions de recouvrement a diminué au cours des deux derniers exercices. Cette baisse est principalement attribuable à des modifications apportées, en 2004-2005, aux critères relatifs à la transmission de dossiers au Centre de perception fiscale.

2.3 Objectifs propres aux entreprises

2.3.1 Déclaration de revenus des sociétés

Objectif
Délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration, si elle est transmise dans les délais prévus par la loi, ou de la date de la réception de toutes les informations nécessaires à son traitement.

Indicateur[5]	Cible	Résultat
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.	85 %	89,9 %

Les entreprises peuvent transmettre leur déclaration de revenus soit sur support papier, soit par voie électronique. Actuellement, environ 90 % des déclarations sont préparées à l'aide de logiciels. Depuis mai 2005, Revenu Québec a mis en place les fonctionnalités informatiques requises pour la transmission électronique des déclarations de revenus des sociétés au moyen de logiciels spécialisés.

5. L'année de référence de cet indicateur correspond à l'année administrative du traitement de la déclaration de revenus, soit du 1er avril au 31 mars, et non pas à l'année d'imposition visée par la déclaration de revenus. De plus, l'objectif de 100 jours s'applique uniquement aux déclarations de revenus transmises dans les délais prévus par la loi.

En 2005-2006, Revenu Québec a reçu 331 498 déclarations de revenus des sociétés et, pour 89,9 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de 4,9 points de pourcentage.

2.3.2 Inscription d'une entreprise

Objectif
Si votre dossier est complet et ne nécessite aucune vérification supplémentaire, nous visons à vous attribuer un numéro d'inscription sans délai lorsque vous vous présentez à nos bureaux ou que vous en faites la demande par Internet.

Indicateurs[6]	Cibles	Résultats
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.	100 %	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est effectuée par Internet.	90 %	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	81,7 %

Revenu Québec répond aux demandes d'inscription aux fichiers de l'une des trois manières suivantes : à ses bureaux d'accueil, par courrier ou par Internet.

Lorsqu'un contribuable se présente à l'un des bureaux d'accueil de Revenu Québec, et qu'il a en sa possession tous les renseignements et les documents requis, il reçoit un numéro d'inscription sans délai. En 2005-2006, 45 020 numéros d'inscription ont été fournis sans délai dans les différents bureaux d'accueil, soit 2 499 de plus qu'en 2004-2005.

Depuis septembre 2003, les nouvelles entreprises peuvent faire leur demande d'inscription par Internet. Revenu Québec fait la promotion active du service d'inscription par Internet, qui offre, notamment, l'avantage d'être accessible en tout temps. En 2005-2006, 5 386 numéros ont été attribués sans délai, comparativement à 3 307 en 2004-2005. Les numéros d'inscription sont attribués sans délai lorsque la demande de l'entreprise est conforme à toutes les exigences du service électronique.

Les demandes d'inscription reçues par courrier sont traitées dans un délai de 35 jours, comme toute autre correspondance. En 2005-2006, 9 980 demandes d'inscription ont été reçues par courrier et 81,7 % d'entre elles ont été traitées en 35 jours ou moins.

---

6. Seuls les numéros d'inscription au fichier de la taxe de vente du Québec sont considérés dans le calcul de l'indicateur.

2.3.3 Remboursement de taxe à titre de mandataire

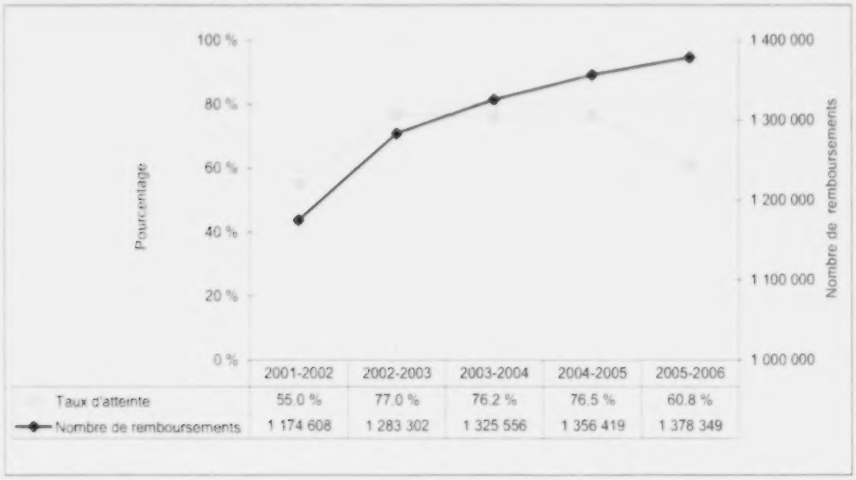
Objectif
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de sa réception.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	75 %	60,8 %

Cet indicateur tient compte de tous les remboursements de taxes effectués par Revenu Québec, autant ceux pour la taxe de vente du Québec (TVQ) que ceux pour la taxe sur les produits et services (TPS). Au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a traité 1 378 349 demandes de remboursement de taxes (TVQ et TPS), dont 60,8 % en 30 jours ou moins.

En 2005-2006, le taux d'atteinte est moindre en raison de l'accumulation des dossiers de plus de 30 jours durant les grèves sectorielles du printemps 2005. Des mesures ont été prises, en septembre 2005, afin de traiter l'inventaire des demandes de remboursement. Depuis ce temps, les résultats mensuels ont atteints des résultats similaires à ceux obtenus lors de l'exercice précédent.

Graphique 11 Demandes de remboursement de la taxe sur les intrants qui ont été traitées dans un délai de 30 jours



	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Taux d'atteinte	55,0 %	77,0 %	76,2 %	76,5 %	60,8 %
Nombre de remboursements	1 174 608	1 283 302	1 325 556	1 356 419	1 378 349

3. Résultats liés au *Plan stratégique 2005-2008* et au *Plan d'action 2005-2006*

3.1 Orientation 1 : Assurer le financement des services publics

3.1.1 Axe d'intervention : La perception et l'administration des programmes

Objectif
S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Action 1 : Percevoir les sommes dues au gouvernement.

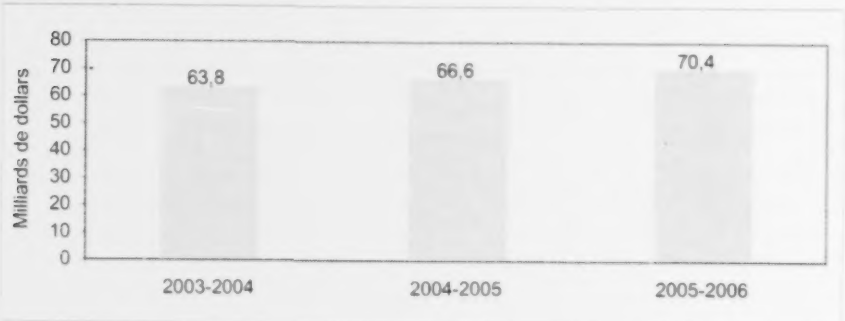
Indicateurs	Résultats
Recettes fiscales et extrabudgétaires.	70,4 milliards de dollars
Variation du coût par dollar perçu.	- 6,4 %

Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Recettes fiscales et extrabudgétaires

En 2005-2006, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 70,4 milliards de dollars, comparativement à 66,6 milliards de dollars en 2004-2005, ce qui représente une hausse de 5,7 %. Le graphique 12 illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

Graphique 12 Croissance des recettes



Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales, qui totalisent 46,4 milliards de dollars, sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés représente 40,3 % de l'ensemble des recettes tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, correspondent à 25,4 % du total.

Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes, ou pour le gouvernement du Canada. En 2005-2006, elles totalisent 24 milliards de dollars, soit une augmentation de 6,2 % par rapport à l'exercice précédent (22,6 milliards de dollars). Les recettes perçues pour l'Agence du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé représentent 93,4 % des recettes extrabudgétaires.

Tableau 3 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(millions $)		
	2003-2004	**2004-2005**	**2005-2006**
Recettes fiscales			
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers[1]	19 888,8	20 935,6	21 929,3
Sociétés[2]	5 839,6	5 927,5	6 442,2
Total partiel	**25 728,4**	**26 863,1**	**28 371,5**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)[3,6]	13 391,3	14 233,1	14 838,5
Carburants[4]	1 782,7	1 786,3	1 836,3
Tabac[5]	902,4	913,9	802,3
Boissons alcooliques[6]	s. o.	s. o.	414,4
Total partiel	**16 076,4**	**16 933,3**	**17 891,5**
Droits et permis			
Boissons alcooliques[6]	131,6	69,1	s. o.
Opérations forestières	9,5	20,4	20,8
Autres droits et permis	117,8	144,0	149,1
Total partiel	**258,9**	**233,5**	**169,9**
Total des recettes fiscales	**42 063,7**	**44 029,9**	**46 432,9**
Recettes extrabudgétaires[7]			
Taxe sur les produits et services (TPS)	7 748,7	8 032,8	8 417,8
Régime de rentes du Québec	8 019,9	8 442,1	8 933,3
Fonds des services de santé	4 762,8	4 824,9	5 062,4
Fonds des pensions alimentaires[8]	428,5	448,3	459,8
Fonds de l'assurance médicaments	507,0	573,8	640,0
Régime québécois d'assurance parentale	s. o.	s. o.	218,9
Fonds spécial olympique	77,8	77,1	68,9
Commission des normes du travail	48,7	48,7	51,7
Agence métropolitaine de transport	50,6	50,6	50,9
Fonds de lutte contre la pauvreté[9]	1,1	0,0	0,0
Fonds Jeunesse Québec	14,9	15,5	0,0
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	48,5	22,9	22,0
Fonds de partenariat touristique	28,4	30,8	38,9
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	21,9	22,8	22,5
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	13,2	13,2	13,0
Total des recettes extrabudgétaires	**21 772,0**	**22 603,5**	**24 000,1**
Total général	**63 835,7**	**66 633,4**	**70 433,0**

1. Après avoir tenu compte des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail et au Conseil de gestion de l'assurance parentale.
2. Après déduction des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté et au Fonds Jeunesse Québec.
3. Après déduction des versements au Fonds de partenariat touristique et à RECYC-QUÉBEC.
4. Après déduction des versements à l'Agence métropolitaine de transport.
5. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.

6. À compter de 2005-2006, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques est présentée distinctement dans les états financiers de Revenu Québec, en conformité avec le CT 202648 du 12 juillet 2005. Auparavant, cette taxe était présentée en partie avec la TVQ et en partie avec les droits et permis.
7. Avant déduction des frais de perception et sans tenir compte des résultats des conciliations annuelles.
8. Le montant de 2005-2006 comprend 458,5 millions de dollars reçus des débiteurs ainsi que des encaissements de 1,3 million de dollars incluant, notamment, la subvention du gouvernement du Canada.
9. Les contributions à ce fonds concernent les années fiscales antérieures à 2000.

Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs totalisaient 3,1 milliards de dollars au 31 mars 2006. Des informations plus complètes relativement aux comptes débiteurs sont présentées dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Centre de perception fiscale, à la section 3.2.5 et à l'annexe 3.

Remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2005-2006, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 18,1 milliards de dollars et sont en hausse de 2,3 milliards de dollars (14,9 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 90,1 % de l'ensemble des remboursements.

Tableau 4 Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de permis

	(milliers $)		
	2003-2004	**2004-2005**	**2005-2006**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	3 761 091	4 455 939	5 952 083
Sociétés	1 859 199	1 721 459	1 652 023
Successions			156
Total partiel	**5 620 290**	**6 177 398**	**7 604 262**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)[1]	4 594 742	4 681 199	5 142 938
Carburants	99 372	76 692	83 121
Tabac	24 645	37 149	41 780
Total partiel	**4 718 759**	**4 795 040**	**5 267 839**
Autres			
Opérations forestières	15 261	5 489	3 573
Autres droits et permis	174	2 844	312
Total partiel	**15 435**	**8 333**	**3 885**
Remboursements extrabudgétaires			
Remboursements de TPS[1]	4 660 984	4 725 132	5 177 725
Total partiel	**4 660 984**	**4 725 132**	**5 177 725**
Total général	**15 015 468**	**15 705 903**	**18 053 711**

1. Le montant des remboursements représente le total des sommes versées par Revenu Québec aux mandataires et aux non-mandataires.

Autres revenus

Revenu Québec a reçu les montants requis pour des droits et des permis, les montants provenant de la vente de biens et de services de même que des revenus d'intérêts, d'amendes et de confiscations. Ces montants ont totalisé 624,7 millions de dollars pour l'exercice financier 2005-2006. Il s'agit d'une hausse de 79,5 millions de dollars (14,6 %) par rapport à l'exercice précédent[7]. Cette hausse est essentiellement attribuable à une augmentation des revenus d'intérêts et de pénalités de 127,8 millions de dollars, en raison notamment de l'intensification des activités de récupération fiscale, ainsi qu'à une augmentation des revenus sur les profits d'exploitation forestière de 6,7 millions de dollars. Elle est également attribuable à une diminution des droits spécifiques et de licences sur les boissons alcooliques de 56,3 millions de dollars qui, depuis le 1er septembre 2004, ont été remplacés par une taxe particulière comptabilisée dans les revenus de la taxe de vente du Québec.

De plus, Revenu Québec offre certains services à d'autres ministères et organismes, ce qui permet de réaliser des économies de ressources sur le plan gouvernemental. En 2005-2006, il a reçu un montant de 26,2 millions de dollars pour ses services de perception, notamment pour la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le Régime québécois d'assurance parentale et la Commission des normes du travail. Ce montant représente une hausse de 2 millions de dollars (8,3 %) par rapport à l'exercice précédent.

Action 2 : Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.

Indicateur	Résultat
Montant des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.	1 milliard 230,5 millions de dollars

Versements aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

Une part importante des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires. En 2005-2006, 1 milliard 230,5 millions de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 2,3 % de plus qu'en 2004-2005.

7. Aux fins de comparaison, le montant de revenus de 516,7 millions de dollars figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* a été augmenté de 28,5 millions pour tenir compte des rajustements apportés aux états financiers au 31 mars 2005.

Tableau 5 Montants versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires

Programme	(millions $) 2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	Variation 2005-2006/ 2004-2005
Pensions alimentaires[1]	353,7	388,9	414,8	437,1	446,9	+ 2,2 %
Programme APPORT[2, 3]	18,1	18,1	19,7	18,5	17,5	- 5,4 %
Allocation-logement	96,6	93,7	91,6	90,0	88,0	- 2,2 %
Remboursement d'impôts fonciers[4]	221,1	218,6	222,7	227,5	239,2	+ 5,1 %
Crédit pour TVQ[2]	702,6	416,0	427,9	430,2	438,9	+ 2,0 %
Total	**1 392,1**	**1 135,3**	**1 176,7**	**1 203,3**	**1 230,5**	**+ 2,3 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce montant exclut les remboursements aux débiteurs de 7,5 millions pour 2001-2002, de 5,5 millions pour 2002-2003, de 5,8 millions pour 2003-2004, de 6,5 millions pour 2004-2005 et de 7,1 millions pour 2005-2006.
2. Données de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003, de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004, de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005 et de l'année d'imposition 2004 pour l'exercice 2005-2006.
3. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT. Les données sur la prime au travail ne seront disponibles qu'après le traitement des déclarations de revenus 2005, soit au cours de l'exercice 2006-2007.
4. L'augmentation du remboursement d'impôts fonciers s'explique principalement par une hausse des impôts fonciers et une augmentation du nombre de bénéficiaires.

Par ailleurs, les modifications récentes apportées à la politique fiscale font en sorte que Revenu Québec effectue de plus en plus de versements anticipés auprès de certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, depuis l'année d'imposition 2000, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail, depuis l'année d'imposition 2005.

Tableau 6 Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux

Programme	Année d'imposition (millions $) 2001	2002	2003	2004	2005	Variation 2005-2006/ 2004-2005
Crédit pour maintien à domicile d'une personne âgée[1]	24,6	45,0	61,3	79,3	93,2	+ 17,5 %
Crédit pour frais de garde d'enfants[2]	-	-	-	-	9,5	-
Prime au travail[2]	-	-	-	-	38,7	-
Total	**24,6**	**45,0**	**61,3**	**79,3**	**141,4**	**-**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux bénéficiaires pour l'année d'imposition visée, par les services de paie Desjardins qui agissent à titre de mandataires de Revenu Québec. Le montant de l'année 2005, par exemple, correspond aux sommes versées au cours des trois derniers mois de l'exercice financier 2004-2005 et des neuf premiers mois de l'exercice financier 2005-2006.
2. Les versements anticipés du crédit pour frais de garde d'enfants et ceux de la prime au travail s'appliquent depuis le 1er janvier 2005. Le montant de l'année 2005, par exemple, correspond aux sommes versées au cours des trois derniers mois de l'exercice financier 2004-2005 et des neuf premiers mois de l'exercice financier 2005-2006.

Action 3 : Accroître les contrôles pour les secteurs à risque de pertes fiscales

Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux de réalisation de la récupération fiscale.	1 milliard 520,8 millions de dollars	1 milliard 737,4 millions de dollars, soit 14 % de plus que la cible.
Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal.	7,65 $	8,27 $
Coûts des activités de contrôle fiscal en ETC.	1 850 ETC	1 839,8 ETC
Taux d'encaissement de la récupération fiscale.	55 % au cours de l'exercice financier courant	48 %

Tableau 7 Coûts des activités de contrôle fiscal en ETC

Activités de contrôle fiscal	2004-2005 (ETC)	2005-2006 (ETC)
Activités courantes	1 697,3	1 655,1
Recherche et développement	153,1	184,7
Total – ETC directs[1]	**1 850,4**	**1 839,8**

1. Le nombre d'ETC exclut les effectifs affectés aux projets spéciaux ainsi qu'au soutien et à l'encadrement centralisés.

Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2005-2006 atteignent 1 milliard 737,4 millions de dollars, soit 216,6 millions (14 %) de plus que l'objectif de 1 milliard 520,8 millions de dollars prévu lors de la planification annuelle. De nouvelles orientations concernant les entreprises ainsi que les particuliers et basées sur les risques de pertes fiscales ont largement contribué à ce dépassement. Ces résultats permettent à Revenu Québec de se démarquer en ce qui a trait à l'atteinte des résultats attendus dans le plan triennal 2005-2008.

Tableau 8 Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal

Activités de contrôle fiscal	(millions $) 2005-2006 Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total 2005-2006 M$	Total 2004-2005 M$	Variation 2005-2006/ 2004-2005 M$	%
Activités courantes								
Non-production	68,6	32,3	59,0	58,1	218,0	206,3	11,7	5,7
Cotisation	128,7	87,6	49,2	14,4	279,9	355,1	- 75,2	- 21,2
Vérification	162,0	246,9	31,6	280,0	720,5	682,5	38,0	5,6
Enquêtes[1]	59,9	1,6	2,7	31,3	95,5	60,9	34,6	56,8
Total partiel	**419,2**	**368,4**	**142,5**	**383,8**	**1 313,9**	**1 304,8**	**9,1**	**0,7**
Recherche et développement	41,9	30,7	1,2	18,1	91,9	61,4	30,5	49,7
Projets spéciaux – Revenus directs	100,7	49,4	3,4	178,1	331,6	154,7	176,9	114,4
Total général[2]	**561,8**	**448,5**	**147,1**	**580,0**	**1 737,4**	**1 520,9**[3]	**216,5**	**14,2**

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête. En 2005-2006, les amendes ont totalisé 21,2 millions de dollars, dont 4,5 millions de dollars liés à la TPS.

2. En plus de la récupération de 1 milliard 737,4 millions de dollars, Revenu Québec a récupéré 426,4 millions de dollars liés à la TPS.

3. Ce montant diffère de celui figurant dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* étant donné que, pour 2005-2006, les revenus indirects des projets spéciaux n'ont pas été inclus dans ce total.

Tableau 9 Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée

	2004-2005		2005-2006	
	M$	%	M$	%
Encaisse fiscale[1]	1 041,8	55,3	1 043,9	48,0
Radiation de comptes douteux	6,8	0,4	8,3	0,4
Solde débiteur	834,0	44,3	1 121,5	51,6
Cotisations débitrices[2]	1 882,6	100,0	2 173,7	100,0
Cotisations créditrices	- 224,5		- 244,3	
Rajustements créditeurs	- 137,2		- 192,0	
Récupération fiscale nette[3]	1 520,9		1 737,4	

1. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.

2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

3. La récupération fiscale nette n'inclut pas les revenus indirects.

Objectif 2
Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.

Action : Appliquer la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

Indicateur	Cible	Résultat
Taux de régularité du versement des pensions alimentaires.	75 %	79 %

Au cours de l'exercice 2005-2006, alors que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires a augmenté de 2,7 %, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension courante à temps et en entier s'est maintenu à 79 %, soit le même taux d'atteinte qu'en 2004-2005. L'objectif fondamental du Programme, assurer la régularité des paiements, a ainsi été respecté.

Selon une enquête de Statistique Canada[8] concernant huit provinces et portant sur la période d'avril 2004 à mars 2005, le Québec se compare avantageusement à d'autres provinces canadiennes qui administrent un programme similaire. En mars 2005, le pourcentage des cas où la pension alimentaire est versée à temps et en entier varie entre 55 % et 68 % pour les sept autres provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est supérieur de dix points de pourcentage par rapport aux résultats de la province la plus rapprochée.

De plus, le coût moyen par dossier actif diminue de façon constante depuis l'implantation du Programme. Pour 2005-2006, ce coût est de 305 $, comparativement à 324 $ en 2004-2005, soit une baisse de 5,8 %. Cette diminution démontre la préoccupation de l'organisation d'optimiser ses façons de faire et de limiter la croissance des coûts en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Le coût de l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires, exprimé en années-personnes, par millier de créanciers et de débiteurs de ce programme, est de 2,5 ETC par mille dossiers pour l'exercice financier 2005-2006, comparativement à 2,8 ETC pour l'exercice financier 2004-2005, soit une baisse de 9,4 %.

---

8. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2004-2005.

Objectif 3
Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.

Action 1 : Effectuer des interventions dans des secteurs économiques à risque.

Indicateur	Résultats
Secteurs touchés par des interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	Industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie. Transactions financières et placements. Transactions immobilières. Construction. Indices de richesse.

Projets de recherche et développement

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour contrer l'évasion fiscale et le travail au noir. Celles-ci permettent de mieux comprendre les stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir et, par conséquent, de mettre au point les stratégies d'intervention les plus aptes à contrer l'impact négatif de ces phénomènes sur les finances de l'État.

En 2005-2006, les sommes récupérées grâce à des travaux de recherche et développement ont totalisé 91,9 millions de dollars, soit 165 % de plus que la cible établie au début de l'exercice. Près des deux tiers de ces sommes proviennent des cinq projets de recherche et développement suivants : Industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie, Transactions financières et placements, Transactions immobilières, Construction ainsi qu'Indices de richesse.

Dans le projet Industrie de la bijouterie et de l'orfèvrerie, Revenu Québec poursuit une série d'actions afin de favoriser le respect des lois fiscales.

Le projet Transactions financières et placements permet à Revenu Québec d'exercer une veille dans les cas où des contribuables ont encaissé des revenus de placement sans les déclarer.

Le projet Transactions immobilières vise à contrer la non-déclaration des impacts fiscaux liés à la disposition d'immeubles par des particuliers et des entreprises.

Dans le projet Construction, Revenu Québec poursuit une série d'actions vigoureuses pour contrer, notamment, les demandes de remboursement de taxes non justifiées et le travail au noir. De plus, la collaboration gouvernementale entre Revenu Québec, le ministère des Finances du Québec, la Commission de la construction du Québec et le ministère de la Justice du Québec pour contrer les pertes fiscales dans le secteur de la construction s'est poursuivie, en 2005-2006, au sein du groupe Actions concertées pour contrer l'économie souterraine (ACCES).

Le projet Indices de richesse consiste à intervenir auprès de particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier l'importance de leurs avoirs personnels.

Projets spéciaux

Les projets spéciaux de récupération fiscale portent sur deux volets : l'intensification des activités courantes de vérification et la conduite d'interventions ciblées. En 2005-2006, les principales interventions ciblées ont porté sur les projets Enregistrements à risque, Indices de richesse, Industrie du vêtement ainsi que Placements et investissements.

Dans l'ensemble, les projets spéciaux ont permis une récupération de 331,6 millions de dollars pour l'exercice 2005-2006, dont 217,7 millions de dollars proviennent de l'intensification des activités de vérification et 113,9 millions de dollars de la réalisation d'interventions ciblées.

Action 2 : Effectuer des enquêtes et des inspections en matière de respect de la réglementation.

Indicateur	Résultat
Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	21,2 millions de dollars

Le résultat de 21,2 millions de dollars inclut les amendes et les frais judiciaires relevant de lois sous la responsabilité de Revenu Québec ainsi que ceux concernant la TPS. Ces montants ne sont toutefois pas comptabilisés dans les résultats de récupération fiscale.

En 2005-2006, 16,7 millions de dollars ont été imposés en amendes et en frais judiciaires pour des infractions à des lois du Québec, comparativement à 7,5 millions de dollars pour l'exercice 2004-2005. En ce qui concerne le montant imposé relativement à la TPS, il s'élève à 4,5 millions de dollars pour l'exercice 2005-2006, comparativement à 2,1 millions de dollars en 2004-2005. L'écart entre les deux exercices financiers s'explique principalement par la variabilité des délais judiciaires.

3.2 Orientation 2 : Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement

3.2.1 Axe d'intervention : Le partenariat et la collaboration interorganisationnelle

Objectif 1
D'ici 2007, mettre en œuvre les choix gouvernementaux d'allégement des structures de l'État.

Action 1 : Contribuer au regroupement de services et à la mise en œuvre de guichets uniques de services par des ententes de partenariat avec Services Québec, le Centre de services partagés du Québec ou tout autre organisme public.

Indicateur	Résultats
Signature d'ententes en fonction de l'évolution du dossier au plan gouvernemental.	Service de reprographie transféré au ministère des Services gouvernementaux. Désignation de Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés.

Dans la foulée de la mise en place de mesures structurantes et du dépôt de son plan de modernisation en juillet 2005, Revenu Québec continue de souscrire aux orientations du *Plan de modernisation 2004-2007* du gouvernement, particulièrement par son engagement dans l'implantation de services partagés à l'échelle gouvernementale.

Après l'établissement du portrait des services administratifs au plan gouvernemental, l'élaboration de la stratégie de services partagés et la création du Centre de services partagés du Québec, en mai 2005, Revenu Québec a été désigné comme l'un des deux centres interministériels de services partagés en novembre 2005. Il a alors entrepris d'implanter le modèle des services partagés au sein même de l'organisation afin de regrouper des services de soutien administratif et de réaliser des économies sur le plan gouvernemental.

Son offre de service à l'égard des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles comprend, d'une part, des services opérationnels ou transactionnels et, d'autre part, des services spécialisés.

Au 31 mars 2006, plusieurs ministères et organismes avaient manifesté un intérêt pour l'offre de service de Revenu Québec et des discussions étaient en cours avec certains d'entre eux.

Par ailleurs, la *Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives*, adoptée le 14 décembre 2005 par l'Assemblée nationale du Québec, a officialisé le transfert de l'administration des biens non réclamés au ministre du Revenu.

Par la suite, Revenu Québec a réalisé les activités préparatoires à ce transfert de sorte qu'il soit en vigueur le 1er avril 2006.

Action 2 : Adapter les processus et les systèmes de Revenu Québec visant la mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).

Indicateurs	Résultats
Traitement des déclarations de retenues à la source et des cotisations des employeurs à compter de janvier 2006.	Réalisé.
Traitement des acomptes provisionnels des travailleurs autonomes à compter de février 2006.	Réalisé.

Revenu Québec assume, depuis le 1er janvier 2006, la perception des nouvelles cotisations relatives au RQAP. De plus, il remet hebdomadairement au Conseil de gestion de l'assurance parentale une avance sur les sommes perçues en vertu de la *Loi sur l'assurance parentale*. Cette nouvelle responsabilité concerne plus de 4,5 millions de contribuables, tant employeurs et salariés que travailleurs autonomes.

Le traitement des cotisations retenues par les employeurs de même que la transmission au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) des renseignements nécessaires pour établir le droit d'une personne à une prestation ont été opérationnels dès le 1er janvier 2006. Le traitement des acomptes provisionnels des travailleurs autonomes a été disponible à compter de février 2006.

Les partenaires gouvernementaux participant à la mise en œuvre de ce nouveau régime (MESS, Conseil de gestion de l'assurance parentale, Agence du revenu du Canada ainsi que Ressources humaines et Développement social Canada) ont fait part de leur grande satisfaction à l'égard de la contribution essentielle de Revenu Québec pour assurer l'entrée en vigueur du RQAP le 1er janvier 2006.

3.2.2 Axe d'intervention : La modernisation des services offerts

Objectif 1
Simplifier l'administration de la fiscalité.

Action 1 : Fusionner la déclaration de revenus et la déclaration annuelle de renseignements au Registre des entreprises, d'ici la fin de 2005.

Indicateur	Résultat
Fusion du formulaire de déclaration de revenus des entreprises et de la déclaration annuelle de renseignements au Registre des entreprises.	Réalisé.

La fusion de la déclaration de revenus et de la déclaration annuelle de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec est en vigueur depuis le 1er janvier 2006, respectant ainsi l'engagement pris par le gouvernement du Québec.

Les composantes systémiques permettant de produire l'état de renseignements, de saisir les droits d'immatriculation lors de la production de la déclaration de revenus et de recevoir les droits et la déclaration de renseignements ont été livrées comme prévu. Le partenariat entretenu depuis de nombreuses années par Revenu Québec avec les concepteurs de logiciels a été mis à profit. Grâce à cette collaboration, les déclarations de revenus produites à l'aide de logiciels commerciaux intègrent également la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises. Cette dernière peut ainsi être transmise par voie électronique ou être traitée à l'aide de la technologie du code à barres bidimensionnel.

Action 2 : Compléter, d'ici 2007, la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.

Indicateur	Résultat
Réalisation des mesures du plan d'allégement.	Sur les 27 mesures contenues dans le plan d'allégement réglementaire, 12 sont complétées, 8 sont en cours de réalisation et 7 sont réalisées de façon continue.

Depuis l'adoption, en août 2004, du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif*, Revenu Québec s'est engagé concrètement dans la recherche de solutions pratiques et simples pour que les entreprises et les particuliers en affaires puissent bien s'acquitter de leurs obligations fiscales en y consacrant un minimum de temps.

Les principales mesures d'allégement administratif réalisées en 2005-2006 concernent quatre grands axes :

- Adapter la documentation, les formulaires et les guides aux besoins des entreprises.

En 2005-2006, des modifications législatives ont été apportées afin d'uniformiser la définition de *masse salariale* et des définitions liées aux retenues à la source et aux cotisations d'employeur. L'expression *salaire de base versé relativement à un particulier* a été introduite de façon à ce que plusieurs lois puissent y référer, tout en conservant les particularités de leur mission.

- Élargir et améliorer les services électroniques.

Au cours de 2005-2006, les travaux d'amélioration et de développement des services électroniques se sont poursuivis, affichant des résultats prometteurs. Ainsi, le taux de popularité des services électroniques ne cesse de croître. À titre d'exemple, le taux d'encaissement par voie électronique est un franc succès : 14,5 % des paiements reçus en 2005-2006 ont été effectués par voie électronique. Cela représente 22,3 milliards de dollars, soit 31,6 % du total des sommes encaissées par Revenu Québec.

Les applications les plus récentes en matière de prestation électronique de services comprennent, entre autres, les réalisations suivantes :

- la simplification de l'inscription aux fichiers liés aux lois fiscales ainsi qu'aux services électroniques de Revenu Québec, en supprimant l'obligation de transmettre un document manuscrit signé ;
- la consultation en ligne du dossier fiscal d'une entreprise, en ajoutant la possibilité d'effectuer des remboursements et des paiements ainsi que d'obtenir des relevés de compte ;
- la transmission électronique des déclarations de TPS, de TVQ et des retenues à la source ainsi que des déclarations de revenus des sociétés à l'aide d'un logiciel commercial ;
- la mise en ligne d'un outil d'estimation de la réduction des taxes à remettre. Il s'agit d'une application Web qui permet aux entreprises de vérifier si elles ont le droit d'utiliser la méthode rapide de comptabilité et d'estimer les économies potentielles qu'elles pourraient en retirer.

- Offrir de nouveaux services.

Depuis le 1er janvier 2006, la déclaration que les entreprises effectuent annuellement au Registraire des entreprises et la déclaration de revenus s'effectuent en une seule formalité. Cette mesure répond aux attentes du milieu, notamment à celles de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et de l'Ordre des comptables agréés du Québec.

Un nouveau processus de traitement de la correspondance touchant les activités de réception, de tri et d'enregistrement de la correspondance a été mis en place et s'est concrétisé par la création du Service de traitement prioritaire et d'acheminement de la correspondance.

Quatre centres d'expertise en impôt des sociétés ont été créés. Ils sont situés dans les bureaux de Montréal, de Laval, de Longueuil et de Québec, où ils regroupent l'ensemble des activités de téléphonie de l'impôt des sociétés et la presque totalité de la correspondance.

Revenu Québec a assuré la promotion de l'utilisation du numéro d'entreprise du Québec (NEQ) aux fins d'identification auprès des ministères et organismes en distribuant, notamment, un feuillet d'information à quelque 475 000 mandataires en matière de taxes.

- Élaborer de nouveaux modes de travail répondant aux besoins exprimés par les entreprises.

Revenu Québec s'est engagé à élaborer de nouveaux modes de travail qui répondent mieux aux besoins des entreprises et permettent une meilleure coordination des interventions. Les entrepreneurs avaient exprimé, notamment, le souhait que les délais de traitement des demandes de remboursement soient réduits et que la démarche de vérification soit adaptée à leur réalité. En 2005-2006, 90 % des avis de cotisation des entreprises ont été transmis en moins de 100 jours.

La fonction de chargé de comptes a été créée pour permettre des interventions personnalisées auprès des grandes entreprises. Ainsi, 45 postes de vérificateurs principaux ont été comblés.

Depuis le 1er avril 2005, les activités de vérification sont effectuées par des services regroupant différents experts.

Enfin, depuis décembre 2005, Revenu Québec s'est engagé, à l'instar de près d'une vingtaine de ministères et organismes, à réduire de 20 % le coût des formalités administratives qui incombent aux particuliers en affaires et aux entreprises québécoises, et ce, d'ici 2010. À cet effet, il a entrepris des travaux méthodologiques en vue d'élaborer un indicateur de résultat.

Action 3 : Établir des mesures de simplification en complétant, d'ici 2006, la révision des régimes juridiques en matière de taxes à la consommation, d'impôt des sociétés et d'obligations des employeurs.

Indicateurs	**Résultats**
Réalisation des mesures de simplification des régimes juridiques :	
• Crédits d'impôt	Complété en 2003-2004.
• Obligations des employeurs	Complété en 2005-2006.
• Taxes à la consommation	En cours.
• Impôt des sociétés	En cours.

Les travaux découlant du *Plan septennal de révision des régimes juridiques*, débutés en 1999, se sont poursuivis en 2005-2006. Ce plan porte sur quatre grands volets liés à la fiscalité : les crédits d'impôt, les obligations des employeurs, les taxes à la consommation et l'impôt des sociétés.

En ce qui concerne les régimes juridiques en matière de crédits d'impôt, la révision est terminée depuis 2004. La principale réalisation a été de mettre au point un cadre de gestion des crédits d'impôt qui facilite la démarche d'obtention de crédits pour la clientèle, assure un meilleur contrôle fiscal et favorise une cohérence gouvernementale entre les divers intervenants concernés par la gestion des crédits d'impôt.

Pour le volet des obligations des employeurs, la révision a été complétée en 2005-2006. Le traitement de certains sommaires de retenues à la source et de cotisations d'employeur est maintenant mécanisé, ce qui permet de réduire le délai de traitement lors de la conciliation annuelle. Les mesures suivantes ont également été mises en œuvre :

- l'arrêt de l'envoi de formulaires, à la demande de l'employeur ;
- la possibilité d'inscrire le code postal d'un autre pays sur les formulaires dynamiques ;
- le repérage des personnes visées par le calcul de la taxe compensatoire, permettant ainsi d'éviter des rejets par les systèmes informatiques ;
- la mise en ligne d'une version dynamique du relevé *Revenus d'emploi et revenus divers* et la simplification des avis de cotisation permettant à l'employeur de détecter les déclarations manquantes lors d'un refus de remboursement.

Pour le volet touchant les taxes à la consommation, la révision du régime de la TVQ a été amorcée en 2005-2006. De nouveaux bulletins d'interprétation ont été rédigés à l'attention des mandataires, leur permettant ainsi de mieux s'acquitter de leurs obligations. Les états de compte des mandataires ont été améliorés. L'information disponible pour les organismes sans but lucratif a été revue. De plus, les mesures suivantes ont été implantées :

- la mise en ligne, dans le site Internet de Revenu Québec, d'un outil de simulation permettant aux entreprises ayant le droit d'utiliser la méthode comptable simplifiée d'évaluer ses avantages ;
- le retrait de l'obligation pour une personne désirant s'inscrire au fichier de la TVQ, par Internet, de retourner un formulaire manuscrit signé ;
- la mise en ligne de nouveaux formulaires améliorés pour simplifier le calcul du remboursement partiel de la TPS et de la TVQ lors de l'achat d'une habitation neuve ou de sa construction, ou encore de la rénovation majeure d'une habitation.

Pour le volet touchant l'impôt des sociétés, la révision a débuté en 2005-2006. Le plan de révision prévoit une consultation de grandes entreprises et des associations dans différents secteurs d'activité économique afin de recueillir leurs suggestions.

Par ailleurs, des mesures visant à simplifier l'utilisation des services électroniques ont été proposées et analysées.

Action 4 : Donner suite à la décision d'abolir le régime d'imposition simplifié.

Indicateur	Résultat
Révision et simplification des systèmes, des processus et de la documentation.	Réalisé.

Au 31 mars 2006, les systèmes, les processus et la documentation avaient été modifiés pour tenir compte de l'abolition du régime d'imposition simplifié. Dans la même perspective de simplification, trois formulaires de déclaration de revenus sur mesure ont été conçus pour les particuliers. Un sondage récent révèle que 89 % des utilisateurs se disent satisfaits ou très satisfaits des formulaires sur mesure.

Objectif 2
Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

Action 1 : Augmenter l'utilisation des services électroniques.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Hausse de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu de 200 % sur trois ans.	200 % sur trois ans	215 % pour la 1re année
Hausse de l'utilisation des services électroniques autres que Clic Revenu de 15 % sur trois ans.	15 % sur trois ans	16 % pour la 1re année
Taux d'encaissement par voie électronique.	25 %	32 %

En 2005-2006, l'utilisation des services électroniques de Revenu Québec a connu une progression très marquée. Les résultats obtenus à l'égard de chacun des trois indicateurs dépassent largement les cibles fixées.

D'abord, pour ce qui est des services électroniques Clic Revenu, le pourcentage d'augmentation du volume de transactions en 2005-2006 atteint 215 %. Ce résultat, pour la première année de la période de trois ans sur laquelle est définie la cible d'augmentation de 200 %, est excellent. Celui-ci découle des activités de promotion effectuées par Revenu Québec et de l'élargissement de la gamme de services électroniques. Il faut souligner que les services électroniques de transmission des déclarations de TVQ et de TPS sont les plus populaires.

En ce qui concerne les autres services électroniques de Revenu Québec, les résultats de l'exercice 2005-2006 sont aussi très bons. Une augmentation de 16 % du volume de transactions est observée. Ici, également, puisqu'il s'agit de la première année de la période de trois ans sur laquelle est définie la cible d'augmentation de 15 %, ce résultat laisse entrevoir une progression très intéressante de l'utilisation des services électroniques de Revenu Québec.

Cette excellente progression est essentiellement attribuable aux services de déclarations et de paiements électroniques développés en partenariat avec les institutions financières, aux services de transmission électronique de la déclaration de revenus des particuliers et au service électronique de changement d'adresse.

Il faut également souligner la fréquentation du site Internet de Revenu Québec. Elle a connu, cette année encore, une augmentation importante de 29 %.

Enfin, pour ce qui est de l'indicateur portant sur le taux d'encaissement par voie électronique, Revenu Québec a encaissé, en 2005-2006, 22,3 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques. Cela représente 32 % de la valeur totale de tous les encaissements effectués en 2005-2006, soit 70,4 milliards de dollars. Aussi, ce résultat correspond à une augmentation de 19,6 % par rapport à l'exercice 2004-2005.

Le tableau 10 présente les résultats détaillés de plusieurs services électroniques offerts par Revenu Québec.

Tableau 10 Volume des principales transactions électroniques réalisées par la clientèle

	Milliers de transactions					Variation 2005-2006/ 2004-2005
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	
Services Clic Revenu						
Inscription des entreprises	s. o.	0,6	13,9[1]	10,7[1]	23,9	254 %
Inscription des particuliers[2]	s. o.	s. o.	s. o.	14,6	51,6	297 %
Déclaration de taxes (TPS, TVQ et autres)[3]	s. o.	s. o.	5,0	15,6	61,9	146 %
Déclaration de retenues à la source[4]	s. o.	0,7	1,9	6,1	14,9	86 %
Production du sommaire de l'employeur[2]	s. o.	n. d.	1,6	2,6	4,9	s. o.
Retenues de pension alimentaire[2]	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	0,8	s. o.
Déclaration de revenus des sociétés[2]	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	0,4	107 %
Arrêt ou reprise de la réception de la Trousse employeur[2]	s. o.	n. d.	0,09	1,9	4,0	**215 %**
Total – Services Clic Revenu	**s. o.**	**1,3**	**22,5**	**51,5**	**162,4**	**215 %**
Autres services						
Inscription d'une entreprise aux fichiers de Revenu Québec[2]	s. o.	n. d.	0,9	3,3	5,4	23 %
Paiements électroniques[5]	858,0	986,0	1 092,1	1 353,1	1 663,1	14 %
ImpôtNet Québec – Particuliers[6]	1 335	1 565,6	1 776,7	1 929,5[7]	2 192,2[8]	- 14 %
Service Info-remboursement[2]	n. d.	n. d.	513,3	406,2	349,4	472 %
Avis de cotisation électronique[2]	s. o.	s. o.	s. o.	7,3	41,7	45 %
Changement d'adresse[9]	15,4	46,1	40,4	115,7	167,7	27 %
Validation d'un numéro de TVQ	s. o.	n. d.	26,3	35,5	45,0	6 %
Commandes de publications et de formulaires[10]	8,2	38,5	36,0	36,5	38,8	**16 %**
Total – Autres services électroniques	**2 216,6**	**2 636,2**	**3 485,7**	**3 887,1**	**4 503,3**	**16 %**
Fréquentation du site Internet						
Nombre de visites[2]	n. d.	1 080,7	2 988,7	3 514,4	4 549,4	

1. Les données présentées pour 2003-2004 et 2004-2005 ont été rajustées pour être comparables à celles de l'exercice 2005-2006.
2. Ces services n'étaient pas présentés dans le rapport annuel de gestion des années antérieures. Pour ce qui est des services de transmission des retenues de pension alimentaire et des déclarations de revenus des sociétés, ils ont été implantés au cours de 2005-2006.
3. Les données présentées cumulent tous les types de déclarations de taxes qui peuvent être transmises par Clic Revenu (TVQ et TPS, taxe sur les primes d'assurance, taxe sur l'hébergement, droit spécifique sur les pneus) et pour les deux modes de transmission offerts (par Clic Revenu ou par logiciel). Des rajustements aux données des années antérieures ont été apportés afin de refléter ce cumul et de corriger une anomalie constatée dans la production de ces données.
4. Les données présentées cumulent toutes les déclarations de retenues à la source produites par Clic Revenu selon les deux modes de transmission offerts (par Clic Revenu ou par logiciel). Des rajustements aux données des années antérieures ont été apportés afin de refléter ce cumul et de corriger une anomalie constatée dans la production de ces données.
5. Les résultats présentés excluent le nombre de transactions (déclarations) reçues par voie électronique pour lesquelles aucun paiement n'était exigible (ex. : transactions avec un solde à zéro). Ces résultats cumulent les paiements transmis des institutions financières par EDI et ceux effectués au moyen de Clic Revenu. Un rajustement a été apporté à la donnée de 2003-2004 afin d'obtenir une continuité dans cette façon de calculer les paiements électroniques.

6. Nombre de déclarations reçues par voie électronique au cours de l'exercice financier. Pour l'exercice 2005-2006, ce nombre comprend 1 233 894 déclarations de revenus de 2004 reçues après le 31 mars 2005, plus 958 322 déclarations de revenus de 2005 reçues avant le 1er avril 2006.
7. Le nombre de déclarations électroniques, pour l'exercice 2004-2005, a été revu à la hausse afin d'y inclure les déclarations reçues au moyen du service Internet de déclaration de revenus électronique.
8. La transmission de déclarations par voie électronique représente 37,7 % des déclarations reçues en 2005-2006, comparativement à 35,9 % en 2004-2005.
9. Les données sur le nombre de changements d'adresse effectués par voie électronique ont été rajustées afin de présenter les résultats de ceux effectués par les entreprises et de ceux effectués par les particuliers. Depuis 2004-2005, ces données incluent également le nombre de changements d'adresse effectués au moyen du Service québécois de changement d'adresse.
10. En 2004-2005, Revenu Québec a reçu 38 826 commandes de formulaires, pour un total de 6 074 522 formulaires expédiés.

Action 2 : Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.

Indicateurs	Résultats
Transmission des retenues de pension alimentaire à l'aide d'un logiciel commercial ou privé.	Revenu Québec a implanté, en mai 2005, un service de retenues de pension alimentaire dans son site Internet.
Consultation du dossier fiscal des sociétés.	Réalisé en novembre 2005.
Transmission des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que de la déclaration de revenus des sociétés par Internet à l'aide d'un logiciel commercial.	Réalisé en mai 2005.
Courriel sécurisé avec et sans authentification.	Réalisé en mai 2005.
Annuaire de disponibilité des services électroniques.	Réalisé en mai 2005.
Simplification de l'inscription des particuliers en affaires.	Réalisé en novembre 2005.

Au cours de 2005-2006, Revenu Québec a poursuivi ses efforts dans le but de bonifier son offre de services électroniques, d'améliorer les services existants et de répondre plus adéquatement aux attentes des particuliers et des entreprises.

À l'exception du premier indicateur de la liste ci-dessus, toutes les améliorations et les nouveaux services annoncés ont été réalisés, conformément aux engagements pris.

Par ailleurs, Revenu Québec a apporté des améliorations à sa prestation électronique de services afin d'accroître les plages de disponibilité de ses services électroniques et d'enrichir l'information présentée dans son site Internet, notamment, par l'ajout de deux sections. L'une, appelée *Centre d'information*, regroupe les articles et les communiqués publiés par Revenu Québec ; l'autre présente de l'information sur la fiscalité destinée aux jeunes et aux enseignants.

Action 3 : Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.

Contribution aux travaux de développement des dossiers et des projets suivants :

Indicateurs	Résultats
Le service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR.	Réalisé en mai 2005.
Le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).	Réalisé en janvier 2006.
Le portail gouvernemental Services aux entreprises (PGSE). Le projet du Registraire des entreprises (REQ).	Revenu Québec a contribué aux travaux réalisés par les organismes responsables du dossier du PGSE et du projet du REQ.

La contribution de Revenu Québec aux travaux de développement des services électroniques gouvernementaux a permis l'implantation du service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR. La première solution, implantée en mai 2005, a été élaborée sur la base des infrastructures d'authentification de Revenu Québec. En novembre 2005, une nouvelle solution d'authentification a été implantée par le ministère des Services gouvernementaux. Pour cette nouvelle solution, Revenu Québec assure la vérification de l'identité des citoyens. De plus, Revenu Québec a contribué aux travaux en vue d'étendre le service québécois d'authentification gouvernementale aux entreprises et de développer un dossier Citoyen.

Revenu Québec a collaboré au développement des services électroniques offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) concernant le RQAP. Il assure également la vérification de l'identité des citoyens pour le compte du MESS.

Revenu Québec a aussi contribué aux travaux des organismes responsables du portail gouvernemental Services aux entreprises et d'un service unifié de mise à jour des renseignements et des changements d'adresse des entreprises envisagé par le REQ.

Objectif 3
Adapter et intégrer le système TPS de l'Agence du revenu du Canada.

Action : Réaliser les actions de la refonte TPS prévues en 2005-2006.

Indicateur	**Résultat**
Réalisation du plan de mise en œuvre.	Les travaux se sont poursuivis normalement.

Revenu Québec administre la TPS en sol québécois, et ce, dans le respect de l'entente fédérale-provinciale sur l'administration de la TPS. Par conséquent, il souscrit sans réserve à la refonte des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Un comité directeur a été mis en place afin d'assurer une gestion globale du projet. Sous sa direction, l'équipe de projet a poursuivi, en 2005, les travaux d'adaptation des systèmes de Revenu Québec. La révision des processus est maintenant terminée. Près de 95 % des adaptations aux systèmes de Revenu Québec sont également complétées.

Le projet entre dans une phase importante d'essais. Des travaux relatifs à la gestion de la transition se poursuivent, notamment, en ce qui concerne la documentation et la formation. Une étape cruciale concerne l'implantation réelle des changements opérationnels et systémiques à Revenu Québec, parallèlement à la mise en œuvre des nouveaux systèmes de l'ARC. Cette phase a été reportée en avril 2007 par l'ARC.

3.3 Orientation 3 : Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation

3.3.1 Axe d'intervention : L'expertise et la mobilisation du personnel

Objectif 1
Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

Action 1 : Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Indicateur	**Résultat**
Production du *Plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008*.	Le plan a été déposé au Secrétariat du Conseil du trésor le 21 novembre 2005.

Au 31 mars 2006, 7 428 personnes occupaient des postes permanents à Revenu Québec. Au cours de l'exercice 2005-2006, 236 personnes ont joint l'effectif permanent. De ce nombre, 134 étaient âgées de moins de 35 ans, soit 56,78 %. Par ailleurs, 297 employés ont quitté Revenu Québec en 2005-2006.

Lors de l'élaboration du *Plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008*, plusieurs risques et possibilités en matière de gestion des ressources

humaines ont été constatés. Le constat suivant a été fait : d'ici 2008, un nombre significatif de cadres seront admissibles à la retraite. Des mesures ont donc été prises pour faire face à cette situation, par exemple, la constitution d'une réserve de promotion pour les emplois d'encadrement de classe 3, la collaboration aux concours de promotion tenus par le Secrétariat du Conseil du trésor pour les emplois d'encadrement de classes 4 et 5 ainsi que le transfert de l'expertise par des moyens efficaces.

Action 2 : Investir dans l'amélioration de la formation et le développement de l'expertise.

Indicateur	**Résultat**
Investissements en formation.	66 698 jours-personnes. 3,03 % de la masse salariale.

Répartition des jours de formation

En 2005-2006, Revenu Québec a consacré 66 698 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel, comparativement à 72 532 jours-personnes en 2004-2005. Le nombre de jours consacrés à la formation comprend le temps des personnes qui coordonnent et donnent la formation ainsi que le temps des participants.

Graphique 13 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation

Graphique 14 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes, selon les types d'activités

Pourcentage de la masse salariale que représente le coût de la formation

Sur la base de l'année civile, pour les besoins du rapport à fournir dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, Revenu Québec a investi en formation 3,03 % de sa masse salariale en 2005, comparativement à 3,37 % en 2004.

Action 3 : Élaborer, d'ici 2006, une politique de reconnaissance et amorcer sa mise en œuvre.

Indicateur	**Résultat**
Élaboration et communication au personnel de l'approche de Revenu Québec en matière de reconnaissance.	Plan de communication approuvé en décembre 2005.

Dans la foulée de la modernisation de l'État québécois, et plus particulièrement de la gestion des ressources humaines à Revenu Québec, il était prévu qu'une politique de reconnaissance soit élaborée dans le but de souligner la contribution des personnes à l'atteinte des résultats de l'organisation.

Les autorités organisationnelles ont approuvé le cadre de référence, le plan d'action et le plan de communication élaborés par un comité regroupant des représentants des syndicats, des gestionnaires, des conseillers en ressources humaines ainsi qu'en éthique et en santé des personnes. De plus, les gestionnaires ont bénéficié, en 2005-2006, d'activités de sensibilisation et ils disposent actuellement d'outils leur permettant d'intégrer progressivement des pratiques de reconnaissance dans leur gestion quotidienne. Parmi ces outils, il y a une cartographie de la reconnaissance à Revenu Québec, un site intranet sur la reconnaissance, un atelier de sensibilisation, un questionnaire et des modèles conceptuels.

3.3.2 Axe d'intervention : L'augmentation de la performance

Objectif 1
D'ici 2008, adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

Action 1 : Adapter le système de traitement des déclarations de revenus des sociétés.

Indicateur	Résultat
Réalisation du plan de mise en œuvre.	Réalisé.

La refonte des systèmes de l'impôt des sociétés a été complétée en novembre 2005, comme prévu. Ces systèmes correspondront mieux aux besoins des quelque 300 000 sociétés qui traitent avec Revenu Québec. Elles peuvent maintenant utiliser les services électroniques pour transmettre leur déclaration de revenus et consulter leur avis de cotisation. Le traitement des déclarations s'effectue avec plus de célérité et le remboursement est, par conséquent, plus rapide.

Revenu Québec s'est efforcé de bonifier la qualité de l'information. Qu'il s'agisse des guides et des formulaires améliorés ou des renseignements contenus dans le site Internet, ou encore des avis de cotisation plus détaillés et des communications plus claires, les sociétés sont maintenant mieux informées en matière de fiscalité. Elles sont donc davantage en mesure de connaître les modalités selon lesquelles elles doivent s'acquitter de leurs obligations.

Les employés affectés au traitement de l'impôt des sociétés disposent dorénavant d'outils de travail plus performants et de références plus détaillées pour effectuer leurs tâches.

Action 2 : Implanter l'utilisation du code à barres pour les déclarations des sociétés.

Indicateur	Résultat
Réalisation du plan de mise en œuvre.	La réalisation du plan de mise en œuvre a progressé, comme prévu.

Le plan de mise en œuvre visant l'implantation du code à barres bidimensionnel pour les déclarations de revenus des sociétés a été approuvé par les autorités organisationnelles. Les travaux d'implantation ont été amorcés au cours de l'exercice financier 2005-2006. À terme, la technologie du code à barres bidimensionnel sera utilisée pour saisir les données des déclarations de revenus des sociétés transmises sur support papier à Revenu Québec.

Action 3 : Adapter le système de traitement des déclarations de revenus des particuliers.

Indicateur	Résultat
Réalisation du plan de mise en œuvre.	Première livraison réalisée en 2005.

La refonte du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers aura un impact important sur la clientèle des particuliers. Elle touchera plus de cinq millions de contribuables.

La refonte de ce système a débuté à l'automne 2002 et la fin du projet est prévue en 2011. Le plan d'action s'articule autour de trois grandes livraisons : la première, portant sur l'inscription, a été complétée en 2005 ; la seconde concerne la comptabilité ; la troisième, la cotisation.

Objectif 2
D'ici 2008, mettre en œuvre les mesures du plan de modernisation en révisant la prestation de services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'en améliorant les façons de faire.

Action 1 : Produire le plan de modernisation de Revenu Québec.

Indicateur	Résultat
Réalisation des mesures du plan de modernisation.	Sur les 31 mesures contenues dans le plan de modernisation, 15 sont complétées, 12 sont en cours de réalisation et 4 sont réalisées de façon continue, selon les besoins.

Les mesures mises en place pour moderniser Revenu Québec visent à assurer la qualité des relations avec ses clientèles et l'efficacité du traitement des informations liées à la gestion de la fiscalité ou de divers programmes sociofiscaux. Cette modernisation a porté fruit. Voici quelques résultats éloquents :

- La réduction budgétaire globale de Revenu Québec a été de l'ordre de 47,4 millions de dollars en 2005-2006. Le coût en ETC par dollar perçu a diminué de 6,4 %, et ce, sans altérer la qualité des services offerts.
- Les montants de la récupération fiscale totalisent 1,7 milliard de dollars, ce qui représente une hausse de 13 % par rapport à 2004-2005.
- Les sommes recouvrées par le Centre de perception fiscale représentent une hausse de 7,3 % par rapport à l'exercice financier précédent.
- En ce qui a trait au Programme de perception des pensions alimentaires, une diminution de 5,2 % des ETC liés à sa gestion a été observée, et ce, sans que la régularité des versements de pension alimentaire soit compromise. Le coût moyen par dossier actif a diminué de 5,8 % par rapport à 2004-2005, malgré une hausse de 2,7 % de la clientèle.
- La quasi-totalité des relations des citoyens et des entreprises avec l'administration fiscale peut maintenant s'effectuer par Internet.

Revenu Québec a apporté son expertise à des projets gouvernementaux, tels le Service québécois de changement d'adresse, le service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR et le portail gouvernemental Services aux entreprises, concrétisant ainsi sa contribution à l'avènement du gouvernement en ligne.

En ce qui concerne sa participation au regroupement de services gouvernementaux, Revenu Québec a transféré son service de reprographie au ministère des Services gouvernementaux. À titre de centre interministériel de services partagés, il a fait connaître son offre de service. Des discussions se poursuivent avec certains ministères et organismes ayant manifesté de l'intérêt pour les services offerts par Revenu Québec.

Revenu Québec a reçu plusieurs prix et mentions qui confirment le caractère novateur de sa prestation électronique de services.

En tant que partenaire du ministère des Services gouvernementaux, l'organisation a reçu, en mai 2005, un OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec pour le projet Service québécois de changement d'adresse. Il a été également finaliste pour un autre OCTAS dans la catégorie Solution d'affaires – 201 employés ou plus, pour le projet du code à barres bidimensionnel. Le 8 novembre 2005, un prix d'excellence lui a été décerné par l'Institut d'administration publique de Québec dans la catégorie Gouvernement en ligne. Finalement, une Mention lui a été décernée dans le cadre des Grands Prix québécois de la qualité 2005.

Action 2 : Optimiser la gestion des centres d'appels, des services d'accueil et de la correspondance.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Variation des coûts en fonction des effectifs utilisés par 1 000 contribuables[9] :		
• Particuliers	- 1 %	- 2,4 %
• Entreprises	- 1,5 %	- 4,9 %

La variation des coûts en fonction des effectifs utilisés par 1 000 contribuables est un indicateur d'efficience qui vise à mesurer l'optimisation de la gestion des centres d'appels, des services d'accueil et de correspondance. Il varie en fonction des fluctuations de la clientèle ainsi que du nombre d'employés affectés aux services à la clientèle.

En 2005-2006, la clientèle a augmenté, particulièrement en ce qui concerne les entreprises, alors que le nombre d'employés affectés aux activités de traitement et de service à la clientèle a diminué. Cela a permis d'atteindre des résultats qui vont au-delà des cibles définies en début d'exercice, tout en maintenant des rendements élevés par rapport aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

9. Cet indicateur exclut les activités de contrôle.

Ces résultats ont été possibles grâce, entre autres, aux actions suivantes :

- détermination des éléments déclencheurs de demandes de services afin de mieux prévoir les besoins en ressources ;
- implantation d'une nouvelle approche de distribution des dossiers de correspondance et de suivi des inventaires de correspondance des particuliers ;
- implantation d'un service de traitement prioritaire et d'acheminement de la correspondance des entreprises ;
- adaptation des services aux besoins des sociétés par la création de centres d'expertise, la mise en place d'un service de deuxième ligne pour l'impôt des sociétés, assuré par des employés de niveau professionnel, et l'offre de services sur rendez-vous.

4. Utilisation des ressources

4.1 Ressources humaines

4.1.1 Effectif utilisé

L'effectif en équivalents temps complet (ETC) utilisé par Revenu Québec, pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2006, a été de 9 098. Le tableau 11 présente l'effectif utilisé, réparti par activités principales, en nombre et en pourcentage.

La comparaison de l'effectif utilisé en 2005-2006 avec celui utilisé en 2004-2005 révèle une hausse globale de 79,2 ETC. Cet écart s'explique en partie par l'augmentation de 213,7 ETC affectés aux activités centralisées. L'augmentation est principalement attribuable au développement technologique et au contrôle fiscal. Par contre, une diminution de 123,8 ETC est constatée en ce qui a trait aux activités de gestion de l'organisation.

Enfin, pour l'exercice financier 2005-2006, Revenu Québec a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale. Ce ratio représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2006, le taux d'encadrement à Revenu Québec est de 1/23 alors que la moyenne gouvernementale est de 1/19.

Tableau 11 Effectif utilisé par types d'activités

	2003-2004		2004-2005		2005-2006	
Types d'activités	**ETC**[1]	**%**	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**
Activités liées aux particuliers						
Services à la clientèle	746,2		682,5		651,5	
Traitement normalisé des déclarations	291,7		264,0		234,2	
Traitement des pensions alimentaires	524,6		464,5		441,5	
Cotisation et comptabilisation	360,7		382,0		387,5	
Contrôle fiscal	552,1		643,6		751,1	
Services administratifs et techniques	191,1		185,8		170,0	
Total partiel	**2 666,4**	**28,9**	**2 622,4**	**29,1**	**2 635,8**	**29,0**
Activités liées aux entreprises						
Services à la clientèle	629,9		590,5		542,4	
Traitement normalisé des déclarations	72,2		74,9		68,9	
Cotisation et comptabilisation	375,2		342,2		352,6	
Contrôle fiscal	1 350,0		1 534,8[2]		1 556,8	
Services administratifs et techniques	286,2		274,4		276,7	
Total partiel	**2 713,5**	**29,4**	**2 816,8**	**31,2**	**2 797,4**	**30,7**
Activités centralisées						
Oppositions et contentieux	170,2		154,5		136,4	
Politiques, législation et interprétation	107,5		104,9		101,5	
Plaintes et communications	44,2		39,9		37,2	
Technologies	760,4		702,2		828,7	
Recouvrement de créances	822,0		773,9		746,4	
Contrôle fiscal	442,1		347,6[2]		473,5	
Traitement de masse	191,7		176,0		212,4	
Encaissement	132,9		129,5		106,1	
Total partiel	**2 671,0**	**29,0**	**2 428,5**	**27,0**	**2 642,2**	**29,0**
Gestion de l'organisation						
Conseil	19,0		19,1		19,7	
Planification et administration centrale	387,1		359,5		335,6	
Services administratifs et techniques	366,9		368,4		267,9	
Total partiel	**773,0**	**8,4**	747,0	**8,3**	623,2	**6,9**
Encadrement	394,1	4,3	404,5	4,5	399,8	4,4
Total général	**9 218,0**	**100,0**	**9 019,2**	**100,0**	**9 098,4**	**100,0**

1. À la suite de la réorganisation administrative de Revenu Québec, en 2004-2005, la ventilation des activités principales a été revue de façon à tenir compte des principales clientèles. Afin de pouvoir continuer à comparer l'évolution des effectifs, les activités 2003-2004 ont été redistribuées de manière à correspondre à la nomenclature adoptée en 2004-2005.

2. Les données de l'exercice 2004-2005 ont été rajustées pour être comparables à celles de l'exercice 2005-2006.

Le tableau 12 présente la distribution, par grandes catégories d'emploi, du personnel permanent en poste au 31 mars 2006. Il exclut les postes vacants.

Au 31 mars 2006, 43,35 % des 7 428 employés permanents en poste sont des hommes ; 56,65 % sont des femmes. L'organisation compte 162 femmes cadres, soit 38,48 % du nombre total de cadres.

Tableau 12 Personnel permanent en poste au 31 mars 2006

Catégories d'emploi	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Cadres	415	408	421
Professionnels	2 269	2 311	2 398
Techniciens	3 263	3 192	3 186
Employés de bureau	1 573	1 467	1 412
Ouvriers	11	10	11
Total	**7 531**	**7 388**	**7 428**

4.1.2 Stages pour les étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures mises de l'avant pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise. Revenu Québec s'assure de tout mettre en œuvre pour que des étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail. Ainsi, Revenu Québec a accueilli 164 étudiants, dont 103 au cours de la période estivale 2005. De plus, 61 d'entre eux ont eu accès à des emplois à temps partiel, comme le permet l'entente de gestion conclue entre le Secrétariat du Conseil du trésor et Revenu Québec. L'objectif gouvernemental visant à faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise a largement été atteint par Revenu Québec : 40,85 % des étudiants embauchés étaient anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles. En outre, au cours de l'exercice financier 2005-2006, Revenu Québec a accueilli 65 étudiants stagiaires. Enfin, dans le cadre du programme Jeune fonctionnaire d'un jour, Revenu Québec a permis à 28 élèves de la 4e et de la 5e année du secondaire de passer une journée dans ses bureaux. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession qui correspondrait éventuellement à un choix de carrière.

4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail visent à améliorer la qualité de vie des employés et à accroître leur motivation. Les économies salariales ainsi réalisées sont utilisées pour assurer, notamment, le maintien des emplois et le développement de l'employabilité.

Au 31 mars 2006, il y avait 1 809 adhérents à ce régime, soit 108 de plus qu'au 31 mars 2005. Parmi ces derniers se trouvaient 17 cadres, 526 professionnels et 1 266 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

4.2 Ressources financières

4.2.1 Budget et dépenses

Le budget total de Revenu Québec, pour l'exercice financier 2005-2006, a atteint 1 150,7 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS), qui s'est élevé à 125,9 millions de dollars. Le tableau 13 présente les principales données.

Écart entre les dépenses réelles et le budget 2005-2006

Les dépenses réelles 2005-2006 s'élèvent à 1 123,8 millions de dollars. La majeure partie de l'écart entre les dépenses réelles et le budget 2005-2006 du programme d'administration fiscale, soit 26,8 millions de dollars, concerne les crédits votés. Cet écart est principalement dû aux dépenses liées à la rémunération et au fonctionnement qui ont été inférieures au budget et qui sont, respectivement, de 6,7 millions de dollars et de 10,4 millions de dollars. Cette situation s'explique par le fait qu'au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a restreint ses dépenses afin de répondre aux objectifs de réduction de dépenses du gouvernement. Un écart de 7,4 millions de dollars est également observé relativement aux crédits permanents. Cet écart s'explique entièrement par une dépense d'intérêts sur remboursement inférieure au budget.

Enfin, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 124,8 millions de dollars, par rapport à une prévision de 125,9 millions de dollars. L'écart de 1,1 million de dollars est principalement dû à l'utilisation d'un nombre d'années-personnes inférieur à celui prévu.

Écart entre les dépenses de 2005-2006 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 3 millions de dollars. Cet écart s'explique en partie par la hausse des dépenses liées à la rémunération et au fonctionnement, qui ont crû respectivement de 6,2 millions de dollars et de 3,1 millions de dollars par rapport à l'exercice 2004-2005. En contrepartie, les dépenses d'affectation aux fonds spéciaux ont connu une baisse de près de 6 millions de dollars.

L'augmentation des dépenses de rémunération s'explique principalement par les avancements d'échelon de même que par l'ajout de ressources pour des activités d'intensification des contrôles fiscaux et de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale.

Quant à la hausse des dépenses de fonctionnement, elle provient surtout de l'augmentation des dépenses liées aux loyers. La hausse des coûts d'infrastructure et d'entretien des systèmes informatiques a également contribué à la croissance des dépenses de fonctionnement.

Les dépenses d'affectation aux fonds spéciaux ont, quant à elles, connu une diminution de près de 6 millions de dollars. Cette variation s'explique principalement par la réduction des sommes versées au Fonds de perception pour la réalisation de certains programmes de perception. De plus, les sommes affectées au Fonds des pensions alimentaires ont diminué à la suite de l'optimisation des processus.

Concernant les crédits permanents, les dépenses ont augmenté de 87,8 millions de dollars. Cette hausse s'explique surtout par la dépense de créances douteuses, qui a augmenté de 83 millions de dollars par rapport à

2004-2005. En outre, la dépense d'intérêts sur remboursement a crû de 6 millions de dollars à la suite du règlement de certains dossiers importants. Une baisse de 1,2 million de dollars des crédits permanents liés aux mandataires fiscaux est également à noter. Cette baisse résulte de l'abrogation, en 2004-2005, de l'article 52.1 de la *Loi concernant la taxe sur les carburants* et de l'article 17.6 de la *Loi concernant l'impôt sur le tabac*.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a connu une légère baisse de 300 000 $, pour s'établir à 124,8 millions de dollars en 2005-2006.

Tableau 13 Sommaire des écarts de budget et de dépenses

Par crédits	**(milliers $)**					
	2003-2004 Dépenses[1]	**2004-2005 Dépenses[2]**	**2005-2006 Dépenses[3]**	**Budget**	**Écarts par rapport au budget 2005-2006**	**Écarts de dépenses par rapport à 2004-2005**
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	281 882	273 570	279 777	286 489	- 6 712	6 207
Fonctionnement	89 684	84 098	87 236	97 627	- 10 391	3 138
Amortissement – Immobilisations	1 374	1 093	1 622	1 500	122	529
Acquisition d'immobilisations et avances	970	2 480	1 583	2 153	- 570	- 897
Transferts	124	124	124	124	0	0
Affectation aux fonds spéciaux	**112 910**	**115 478**	**109 512**	**110 272**	**- 760**	**- 5 966**
Total partiel	**486 944**	**476 843**	**479 854**	**498 165**	**- 18 311**	**3 011**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	4 101	1 192	10	10	0	- 1 182
Intérêts sur remboursement	31 539	15 904	21 908	29 280	- 7 372	6 004
Créances douteuses	194 900	414 350	497 310	497 310	0	82 960
Total partiel	**230 540**	**431 446**	**519 228**	**526 600**	**- 7 372**	**87 782**
Total partiel	**717 484**	**908 289**	**999 082**	**1 024 765**	**- 25 683**	**90 793**
Compte à fin déterminée						
Compte de gestion de la TPS	119 238	125 113	124 767	125 898	- 1 131	- 346
Total général	**836 722**	**1 033 402**	**1 123 849**	**1 150 663**	**- 26 814**	**90 447**

1. Données provenant des comptes publics 2003-2004.
2. Données provenant des comptes publics 2004-2005.
3. Les données pour 2005-2006 sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

4.2.2 Fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Quatre fonds spéciaux sont sous la responsabilité de Revenu Québec : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services.

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale. Pour l'exercice financier 2005-2006, les revenus du Fonds de perception s'élèvent à 82,3 millions de dollars, comparativement à 82,5 millions de dollars en 2004-2005.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 79,7 millions de dollars en 2005-2006, par rapport à 78 millions de dollars en 2004-2005. Cette augmentation des dépenses de 1,7 million de dollars s'explique principalement par la hausse des coûts des loyers.

Quant aux investissements, ils ont été plus faibles comparativement à l'exercice précédent, soit 1,2 million de dollars en 2005-2006, par rapport à 5,1 millions de dollars en 2004-2005. Cette diminution de 3,9 millions de dollars s'explique par le fait qu'en 2004-2005, la relocalisation des bureaux du Centre de perception fiscale de Montréal et de la Montérégie avait entraîné des coûts supplémentaires pour l'aménagement et l'acquisition de nouveau mobilier. De plus, des investissements importants avaient été effectués pour améliorer les systèmes informatiques.

Tableau 14 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Revenus			
Honoraires de perception			
Revenu Québec	47 937	52 743	50 582
Fonds des pensions alimentaires	8 653	7 895	6 688
Autres fonds spéciaux et organismes	6 097	-	-
Fonds de fourniture de biens ou de services		304	308
Fonds des technologies de l'information			1 235
Frais de recouvrement	20 551	21 487	23 269
Autres revenus	879	84	213
Total des revenus	**84 117**	**82 513**	**82 295**
Dépenses de fonctionnement	**82 840**	**77 967**	**79 718**
Revenu net	**1 277**	**4 546**	**2 577**
Investissements	**2 232**	**5 077**	**1 223**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2005-2006, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 40,2 millions de dollars, par rapport à 41,3 millions de dollars en 2004-2005, ce qui représente une baisse de 1,1 million de dollars. Cette diminution s'explique principalement par le perfectionnement continu des processus ainsi que par l'amélioration du système informatique qui soutient les activités liées à la perception des pensions alimentaires.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2005-2006, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,4 million de dollars, soit une variation à la hausse de 206 000 $ par rapport à l'exercice financier 2004-2005. Cette augmentation se justifie par le renouvellement d'une portion du parc informatique de la Direction principale des pensions alimentaires.

Tableau 15 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	42 570	39 894	38 689
Subvention du gouvernement du Canada	314	249	268
Intérêts	189	190	185
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances	0	48	162
Frais d'arrérages et autres	1 423	884	908
Total des revenus	**44 496**	**41 265**	**40 212**
Dépenses de fonctionnement	**44 496**	**41 265**	**40 212**
Investissements	**1 379**	**1 209**	**1 415**

1 Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissements en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 414,1 millions de dollars ont été effectués. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 225,9 millions de dollars au 31 mars 2006.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipements ainsi que de systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2005-2006, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 34 millions de dollars, comparativement à 32,6 millions de dollars en 2004-2005. Cette variation provient principalement de la livraison de la phase 1 du projet de refonte des systèmes de gestion de la TPS ainsi que du déploiement des services électroniques.

Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 73,9 millions de dollars en 2005-2006, par rapport à 53,9 millions de dollars en 2004-2005, soit une hausse de 20 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable, notamment, aux travaux relatifs à la phase 2 du projet de refonte des systèmes de gestion de la TPS, demandés par l'Agence du revenu du Canada, dans le cadre de l'administration de la TPS. Les travaux liés au jumelage de la déclaration de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus de même que les derniers travaux découlant du plan triennal de gestion de la sécurité informatique ont aussi contribué à la croissance des investissements pendant l'exercice.

Tableau 16 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)			
	2003-2004	**2004-2005**	**2005-2006**	**Cumulatif depuis 1996**
Revenus	**31 308**	**32 564**	**33 981**	**247 912**
Amortissement	29 091	30 071	30 688	225 886
Intérêts	1 807	2 080	2 881	18 885
Frais de gestion	410	413	412	3 141
Total des dépenses	**31 308**	**32 564**	**33 981**	**247 912**
Investissements	**49 255**	**53 880**	**73 869**	**414 111**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Ses activités ont débuté le 1er avril 2004 et sont, notamment, afférentes à des produits et à des services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses opérations par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au Fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer l'équilibre financier du Fonds, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

En 2005-2006, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services se sont élevés à près de 12,5 millions de dollars, soit 1,8 million de dollars de plus que pour l'exercice 2004-2005. Les revenus et les dépenses du Fonds étaient relatifs à la fourniture de biens ou de services offerts au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre de même qu'à la Société de l'assurance automobile du Québec.

Tableau 17 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)	
	2004-2005	**2005-2006**
Revenus	10 654	12 470
Dépenses de fonctionnement	10 654	12 470
Revenu net (perte nette)	-	-
Investissements	-	-

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

4.2.3 Administration de la taxe sur les produits et services (TPS)

Depuis le 1er juillet 1992, à la suite d'une entente conclue entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, Revenu Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés visent à diminuer les doublements pour les mandataires, à réduire les coûts afférents à cette administration, à garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, à faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et à offrir un service de grande qualité au public.

La compensation financière

L'entente prévoit que le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec se partagent en parts égales les coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. Comme le prévoit l'entente, la compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales. L'entente précise également une limite maximale du nombre d'années-personnes, qui est basée sur la mesure du ratio canadien pour l'administration de la TPS dans les autres provinces. De plus, la compensation financière comprend le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que celle pour la compensation financière courante.

La compensation financière, pour 2005-2006, a été de 124,8 millions de dollars, par rapport à 125,1 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 525 en 2005-2006, comparativement à 1 545 en 2004-2005. L'écart de 300 000 $ concernant la compensation financière s'explique par la diminution du nombre d'années-personnes utilisées, soit 20 ETC, la hausse du salaire moyen de 501 $ et une diminution du coût de gestion des litiges de 76 668 $.

Tableau 18 Compensation financière – TPS

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Salaire moyen ($)	44 075	45 853	46 354
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	3 121	3 154	3 113
Années-personnes (TPS seulement)	1 529	1 545	1 525
Compensation financière[1] (milliers $)	119 238	125 113	124 767
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	547 670	566 427	597 436

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

4.3 Ressources informationnelles

En 2005-2006, Revenu Québec a poursuivi la réalisation de la planification établie pour les années 2005-2010 en matière de technologies de l'information. Ce plan prévoit des investissements financés par le Fonds des technologies de l'information de 245,7 millions de dollars, dont 73,5 millions en 2005-2006 pour les trois composantes suivantes :

- les continuités, telles les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite du développement et du déploiement des services électroniques ainsi que la mise en œuvre du plan triennal de sécurité informatique ;
- la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de gestion de la TPS.

De plus, Revenu Québec a déposé au Conseil du trésor un plan de gestion des ressources informationnelles 2005-2006, conformément aux mécanismes de gouverne du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles.

4.3.1 Portrait du parc informatique

Le parc informatique de Revenu Québec est composé de 15 291 micro-ordinateurs, de 35 terminaux et de 415 équipements de saisie. La valeur de remplacement du parc est estimée à plus de 65 millions de dollars, incluant les équipements d'infrastructure du réseau, tels les serveurs et les aiguilleurs.

Au cours de l'exercice, 2 354 appareils se sont ajoutés alors que 2 613 appareils ont été retirés en raison de leur désuétude. L'utilisation du micro-ordinateur comme poste de travail multifonctionnel est un standard d'organisation du travail pour chaque employé. Ainsi, plus de 49 % des terminaux ont été retirés cette année au profit de micro-ordinateurs de bureau.

L'augmentation de 9 % du nombre de micro-ordinateurs portatifs est due à des livraisons importantes à la fin de l'exercice. Ces équipements seront installés au début de l'exercice 2006-2007 et serviront à remplacer les micro-ordinateurs portatifs désuets. La croissance de 3,5 % du nombre de serveurs de la plateforme micro s'explique par l'ajout de certaines unités résultant des principaux projets de développement réalisés en 2005-2006.

Tableau 19 Équipements informatiques

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	Variation (quantité)	Variation (%)
Postes de travail					
Micro-ordinateurs de bureau	11 900	12 628	12 138[1]	- 490	- 3,9 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 631	2 889	3 153[1]	264	9,1 %
Terminaux	103	69	35	- 34	- 49,3 %
Équipements de saisie	409	414	415	1	0,2 %
Équipements d'encaissement	4	4	4	—	0,0 %
Total des postes de travail	**15 047**	**16 004**	**15 745**	**- 259**	**- 1,6 %**
Imprimantes	3 054	3 657	3 286	- 371	- 10,1 %
Serveurs plateforme micro	603	719	744	25	3,5 %
Serveurs plateforme mini	50	50	51	1	2 %
Contrôleurs	34	11	10	- 1	- 9,1 %

1. En ce qui a trait aux 15 291 micro-ordinateurs, 12 449 ont des processeurs Pentium III (1 GHz et plus) ou Pentium IV. Par ailleurs, 2 842 micro-ordinateurs sont désuets et devront être remplacés au cours de l'exercice 2006-2007.

4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, les ressources en technologies de l'information de Revenu Québec ont été très sollicitées. Ces dernières ont contribué à la réalisation de plusieurs projets d'envergure, dont voici les principaux : les refontes des systèmes de l'impôt des sociétés et de l'impôt des particuliers ainsi que des systèmes de gestion de la TPS, la prestation électronique de services, la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale, le jumelage de la déclaration de revenus et de la déclaration de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec, le développement des fonctions de vérification de l'identité et de l'authentification gouvernementale ainsi que la gestion de la sécurité informatique. Malgré l'augmentation de 63 ETC pour les activités de développement, le ratio des coûts liés aux ressources internes par rapport à ceux liés aux ressources contractuelles a diminué de 10 %, portant celui-ci à 40 %.

Tableau 20 Effectifs consacrés aux technologies de l'information

	ETC		
	2003-2004	**2004-2005**	**2005-2006**
Administration	151	144	144
Continuité	597	590	593
Développement	430	364	427
Total	**1 178**	**1 098**	**1 164**

4.3.3 Projets de développement

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, Revenu Québec réalise des projets de développement systémique d'envergure. Voici les développements importants réalisés en 2005-2006 dans les projets suivants :

- La refonte du système de l'impôt des sociétés a débuté à l'automne 2002. Au cours de l'exercice 2005-2006, deux livraisons ont été effectuées, l'une en mai 2005, et l'autre en novembre 2005, ce qui constituait la fin du projet.
- La refonte du système de traitement de l'impôt des particuliers a débuté à l'automne 2002. À la fin de la phase d'architecture globale, le plan d'action s'articulait autour de trois grandes livraisons. La première livraison, qui concernait la réalisation des systèmes d'enregistrement, s'est terminée comme prévu en novembre 2005. La seconde livraison touchait la comptabilité. L'architecture détaillée s'est aussi terminée à l'automne 2005. La troisième livraison concerne la cotisation. L'architecture détaillée est en cours. L'échéance de la fin du projet est fixée en 2011.
- La deuxième phase du projet de refonte des systèmes de gestion de la TPS s'est poursuivie à un rythme accéléré pour respecter l'échéance fixée par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette phase vise l'intégration des nouveaux systèmes de l'ARC dans les opérations et les systèmes informatiques de Revenu Québec. Au cours de l'exercice 2005-2006, la phase d'architecture s'est terminée et les travaux de réalisation des adaptations aux systèmes de Revenu Québec ont pratiquement été complétés. Le projet est maintenant à une étape importante d'essais, dont certains s'effectueront de façon conjointe avec l'ARC. Cette étape prépare la transition et la mise en œuvre des systèmes pour 2007.
- Le projet du code à barres bidimensionnel s'est continué en vue de l'implantation de la technologie, en octobre 2006, pour la saisie des données des déclarations de revenus des sociétés produites à l'aide d'un logiciel, mais transmises sur support papier. Ainsi, par simple lecture optique, Revenu Québec saisit, à un coût minime et sans erreurs, ces renseignements. Cette technologie permet de réduire les délais de traitement et d'améliorer la qualité des avis de cotisation délivrés.
- Le 1er mars 2005, les représentants du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada ont signé l'entente permettant l'entrée en vigueur du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP). Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale administre ce régime depuis le 1er janvier 2006, lequel prévoit le versement de prestations financières à tous les travailleurs (salariés ou autonomes) admissibles qui se prévalent d'un congé parental, de maternité, de paternité ou d'adoption. En accord avec les volontés gouvernementales, Revenu Québec perçoit, depuis le 1er janvier 2006, à la suite de l'implantation d'une première livraison systémique, les nouvelles cotisations au RQAP qui s'appliquent aux employeurs, aux salariés et aux travailleurs autonomes. Différents travaux de développement se poursuivront en 2006-2007.
- En ce qui concerne le projet des services électroniques, le contenu informationnel du site Internet de Revenu Québec a été enrichi. De plus, de nouveaux services électroniques transactionnels ont été ajoutés, des

services existants ont été améliorés afin d'en simplifier l'utilisation et d'autres améliorations ont été réalisées pour accroître la performance et la disponibilité de l'ensemble des services électroniques. Revenu Québec a aussi fourni un apport important aux projets du gouvernement en ligne, tels que le service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉQUR, le portail gouvernemental Services aux entreprises et les services électroniques déployés pour la mise en œuvre du RQAP.

- Un tout nouveau site intranet a été implanté en septembre 2005. Celui-ci améliore les outils destinés au personnel, notamment pour les employés qui répondent à la clientèle dans le contexte de leur travail.

4.4 Ressources matérielles et immobilières

Gestion des immeubles

Revenu Québec gère un parc immobilier de plus de 245 000 mètres carrés répartis dans 33 édifices. En 2005-2006, plusieurs projets ont été réalisés en vue, notamment, de garantir la sécurité des personnes et des immeubles ainsi que la protection des renseignements et des documents que l'organisation détient.

Approvisionnement et reprographie

Le transfert des activités de reprographie de Revenu Québec au ministère des Services gouvernementaux a eu lieu le 1er avril 2005. Revenu Québec bénéficie de tarifs concurrentiels.

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Dans le présent chapitre, Revenu Québec rend compte de ses réalisations faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003, ou de celles liées à divers programmes et politiques gouvernementaux relatifs, notamment, à la protection des renseignements confidentiels, à la santé des personnes au travail, à la qualité de la langue française dans l'Administration et à l'égalité en emploi.

De plus, en vertu des articles 94 et 94.1 de la loi constitutive du ministère du Revenu du Québec, l'organisation doit déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état des remises de droits ou de dettes et un sommaire statistique des annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordés. Depuis 2003-2004, ces états et ces sommaires sont inclus dans le rapport annuel de gestion.

Enfin, les résultats relatifs à l'application de *l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants* (IFTA) sont également présentés dans ce chapitre.

5.1 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Les réalisations faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003 sont présentées ci-après :

Interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif

(Chapitre 2 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Connaissance des secteurs et des risques	
Poursuivre ses efforts afin d'améliorer sa connaissance des organismes sans but lucratif et des organismes de bienfaisance enregistrés.	**Organismes sans but lucratif (OSBL)** Un fichier représentatif de la population des OSBL a été constitué en vue de réaliser une analyse de leur comportement fiscal sur quatre années consécutives (2000 à 2004). Selon les premiers résultats obtenus, les OSBL se conforment mieux à leurs obligations fiscales. Toutefois, Revenu Québec continuera ses démarches en vue de vérifier l'impact des actions qu'il a réalisées auprès des OSBL. **Organismes de bienfaisance enregistrés (OBE)** Revenu Québec a entrepris le repérage de tous les OBE et la mise à jour de son système d'enregistrement.

Enregistrement et inscription des organismes

S'assurer de la qualité de l'information dont il dispose concernant les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance enregistrés et enregistrer ces organismes selon leur catégorie.	**OSBL** Revenu Québec a repéré, dans son système d'enregistrement, les OSBL nouvellement constitués et fait le suivi de la non-production des déclarations de revenus. Pour les sociétés nouvellement inscrites au fichier de la TVQ ou à celui de la TPS, Revenu Québec a ciblé, dans le système de l'impôt des sociétés, celles qui offrent des services d'hébergement, de restauration, de divertissement et de loisirs et les avise de leur obligation de produire une déclaration de revenus annuelle. Revenu Québec a recueilli les informations relatives aux OSBL, constitués antérieurement au 20 novembre 2004, auprès du Registraire des entreprises ou dans les systèmes de Revenu Québec. À la suite de cette collecte, 31 064 dossiers ont été répertoriés pour lesquels Revenu Québec a effectué des démarches particulières selon le type d'OSBL. **OBE** Revenu Québec a informé les OBE de leurs obligations en matière d'impôt et de leurs obligations et droits en matière de taxes, et ce, en leur transmettant une lettre de renseignements pour le volet impôt ainsi que la brochure *La TVQ et la TPS/TVH pour les organismes de bienfaisance*. De plus, Revenu Québec continue d'analyser la possibilité de saisir de l'information provenant des déclarations annuelles de renseignements des OBE.

Dispositions fiscales prévues pour les organismes sans but lucratif

Revoir les mécanismes de contrôle et de suivi concernant les activités des organismes sans but lucratif afin de s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions fiscales.	**OSBL** Un nouveau formulaire simplifié de déclaration de revenus et de renseignements des sociétés sans but lucratif ainsi qu'un guide ont été conçus. Ce nouveau formulaire simplifié constitue un allégement administratif pour les OSBL et comprend des indicateurs facilitant le repérage, pour Revenu Québec, de la non-production. Un projet de vérification concernant les OSBL considérés à risque a été réalisé par l'organisation, en 2003. Ce projet a démontré que les OSBL, en règle générale, ne présentent pas de risques supérieurs aux autres entités imposables et respectent les conditions qui leur permet de conserver leur privilège d'exonération d'impôt sur le revenu et de la taxe sur le capital. En conséquence, ce projet n'a pas été reconduit en 2004. Cependant, dans le cadre des activités courantes de contrôle fiscal, un certain nombre d'OSBL font l'objet de vérifications en matière de taxes et d'impôt chaque année. **OBE** Revenu Québec utilise les données de l'Agence du revenu du Canada afin d'avoir des informations précises sur les OBE et, ainsi, de favoriser une meilleure administration de ses programmes à l'égard de cette clientèle. Ces informations sont utilisées, notamment, afin de mettre à jour le fichier d'enregistrement de Revenu Québec et de repérer les OBE aux fins de vérification. Afin de valider l'étendue des contrôles nécessaires, un projet pilote de vérification a été réalisé. De plus, le formulaire de déclaration de renseignements a été révisé. Afin d'assurer le respect des règles relatives au statut d'OBE, Revenu Québec mettra à jour systématiquement le fichier d'enregistrement pour repérer les OBE dont l'enregistrement a été révoqué à l'ARC et à Revenu Québec.

Qualité de l'information sur la performance

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général au Centre de perception fiscale[10]	Actions entreprises
Afin que l'information sur la performance fasse systématiquement le lien entre les résultats et les objectifs préalablement définis	
Fixer des cibles claires et réalistes traduisant leurs attentes, tant au regard de l'exercice visé par la reddition de comptes qu'au regard des exercices subséquents.	Dans son plan d'action 2005-2006, le Centre a déterminé une cible pour tous les indicateurs de sa convention de performance et d'imputabilité (CPI).
Expliquer adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats mesurés.	Dans ses rapports annuels de gestion 2003-2004 et 2004-2005, le Centre explique adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats mesurés pour tous les indicateurs de la CPI.
Afin que l'information sur la performance présente les résultats dans le bon contexte	
Préciser les moyens préconisés pour démontrer la capacité à maintenir ou à améliorer la performance attendue.	Dans ses plans d'action 2004-2005 et 2005-2006, le Centre présente les moyens qui permettront de maintenir ou d'améliorer la performance.
Traiter des risques et des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance et discerner l'influence des facteurs internes de celle des facteurs externes quant aux résultats présentés.	Dans ses rapports annuels de gestion 2003-2004 et 2004-2005, le Centre traite des principaux risques entourant l'atteinte des résultats (la facturation et les arrivages). Également, il fait état de l'apport de certains partenaires.

10. Au moment de cette vérification, en 2002-2003, seul le Centre de perception fiscale était sujet à une convention de performance et d'imputabilité. Les recommandations du Vérificateur général s'adressaient donc uniquement à cette direction générale.

Afin que l'information sur la performance présente une information comparative

Mettre en relation les résultats de l'exercice visé par la reddition de comptes avec ceux qui concernent des périodes précédentes.	Dans ses rapports annuels de gestion 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005, le Centre a justifié les écarts significatifs avec les résultats de l'exercice précédent pour tous les indicateurs de la CPI. Dans son rapport annuel de gestion 2003-2004, le Centre présente les résultats relatifs aux indicateurs de la CPI des quatre dernières années. Dans son rapport annuel de gestion 2004-2005, le Centre présente les résultats relatifs aux indicateurs de la CPI des cinq dernières années.
Présenter des résultats atteints par des entités poursuivant des missions semblables ou offrant des services similaires.	Revenu Québec a mandaté l'Observatoire de l'École nationale d'administration publique (ENAP) pour effectuer une étude comparative entre les organisations chargées de recouvrer des créances fiscales de neuf pays (treize administrations). Le rapport de l'ENAP a été déposé en octobre 2004.

Suivi de vérifications de l'optimisation des ressources en développement des systèmes d'information du ministère du Revenu (rapport 1999-2000)

(Chapitre 6 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des actions requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Gestion de la sécurité informatique

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Cadre de gestion organisationnel	
Préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique.	Revenu Québec a complété le développement des directives devant soutenir l'application de sa politique organisationnelle en matière de sécurité informatique, notamment en ce qui concerne la gestion des droits d'accès et la sécurité du parc informatique et des systèmes d'information.
Veiller à ce que le comité de sécurité informatique relève de la bonne autorité et joue pleinement son rôle, préciser les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée.	Le rôle et les responsabilités du comité ont été définis dans des directives rédigées en vue de soutenir la nouvelle politique de sécurité informatique. Revenu Québec a revu son registre d'autorité pour s'assurer que tous les renseignements requis soient présents. Il y consigne ses systèmes d'information ainsi que les profils de fonction permettant d'y accéder.
S'assurer que toutes les déficiences détectées sont prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu.	Le processus de gestion des vulnérabilités a été appliqué pour évaluer les vulnérabilités détectées et alimenter le registre des vulnérabilités.

Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité.	Revenu Québec a renforcé le processus de gestion des vulnérabilités mis en place dans le cadre du *Plan triennal de gestion de la sécurité informatique* et a constitué un registre des vulnérabilités. Par ailleurs, une évaluation indépendante des risques a été amorcée et d'autres évaluations sont planifiées quant aux systèmes essentiels et stratégiques, et ce, pour les deux prochaines années.

Planification et sécurité informatique

S'assurer que les activités de sécurité soient considérées comme un ensemble cohérent.	Revenu Québec maintient à jour son plan global des activités de sécurité, développé en 2004-2005.
S'assurer que les risques résiduels soient connus et acceptés par la direction.	Revenu Québec développe actuellement un processus de gestion des risques résiduels avec les détenteurs des actifs informationnels et les autorités organisationnelles.
S'assurer que des indicateurs de performance soient élaborés.	Revenu Québec a développé des indicateurs de gestion dans le cadre du *Plan triennal de gestion de la sécurité informatique*.
S'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en compte les principaux risques informatiques auxquels ils sont exposés.	Revenu Québec a classifié ses actifs informationnels et a entrepris la réalisation d'analyses de risques pour ses systèmes essentiels et stratégiques.

Habilitation des personnes

S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.	Revenu Québec prend en compte les résultats de la classification des actifs informationnels dans le cadre de la définition des profils de fonction.

Sensibilisation et formation

Mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité.	Revenu Québec poursuit auprès de tout son personnel, incluant le personnel spécialisé ainsi que les gestionnaires, les efforts en matière de sensibilisation à la protection de la confidentialité des informations et de formation. Des activités de sensibilisation à la sécurité informatique ont été réalisées lors la campagne 2006 de signature de la déclaration de discrétion. Revenu Québec a également diffusé à son personnel des guides sur la sécurité et offre une formation en ligne portant sur son code de conduite concernant la sécurité informatique.

Continuité de service

Parfaire la stratégie en matière de continuité de service. Revenu Québec doit, notamment, documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité.	Les travaux pour réviser et améliorer la documentation des mesures prévues dans le plan de reprise informatique ont été complétés. De plus, Revenu Québec est à compléter la liste de ses activités essentielles. Revenu Québec teste le plan de reprise, deux fois par année, pour assurer un retour à la normale des activités en cas de catastrophe.

Contrôle des accès aux systèmes et aux données

Veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée.	Revenu Québec a adopté des normes administratives visant à renforcer la gestion des mots de passe.
Prendre les mesures nécessaires pour que les accès accordés correspondent aux besoins réels des utilisateurs et se limitent aux ressources visées.	Revenu Québec poursuit ses travaux concernant la gestion des profils de fonction et la mise en place d'un métarépertoire pour la gestion de l'identité et des droits d'accès.

Suivi des activités des systèmes

Contrôler adéquatement les activités de ses systèmes informatiques.	Revenu Québec a revu son architecture de journalisation de l'activité de ses systèmes dans le cadre du *Plan triennal de gestion de la sécurité informatique* et a précisé ses besoins en cette matière. Revenu Québec a entrepris l'élaboration d'un plan pour mettre en place les mécanismes nécessaires pour faire un suivi des activités des systèmes informatiques.

Tests d'intrusion réalisés aux fins de vérification

Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique en vue d'évaluer adéquatement la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité.	Revenu Québec a poursuivi la réalisation de tests d'intrusion afin d'évaluer adéquatement et de façon continue la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité. Il continue d'évaluer les produits et les offres de service disponibles sur le marché, qui pourraient lui permettre d'améliorer son dispositif de sécurité.

Recommandations du Vérificateur général au Centre de perception fiscale	Actions entreprises
Mesure de satisfaction de la clientèle	
Mesurer régulièrement la satisfaction de sa clientèle et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu.	Revenu Québec effectue régulièrement des sondages de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clientèles, incluant celles du Centre. Cela permet d'éviter des sondages successifs et répétitifs auprès des contribuables. C'est pourquoi les besoins que le Centre a exprimés en matière de sondage de la satisfaction de sa propre clientèle n'ont pas été retenus dans le cadre de l'élaboration du plan triennal des sondages 2006-2009.
Concrétisation des objectifs	
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs.	Des actions précises pour permettre d'atteindre les objectifs relativement au recouvrement des créances fiscales et alimentaires sont énumérées dans les plans d'action et les rapports annuels de gestion depuis 2003-2004.

Suivi du rapport 1999-2000 : Gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

(Chapitre 6 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Mesure du respect des lois fiscales	
Obtenir du ministère des Finances du Québec une mesure plus raffinée de l'évasion fiscale. Établir la mesure des omissions involontaires pour définir une mesure du respect des lois fiscales complète et utile au contrôle fiscal. Utiliser la mesure du respect des lois fiscales dans l'établissement et l'évaluation de ses stratégies d'intervention.	L'évaluation des risques d'évasion fiscale par secteurs d'activité économique est mise à jour régulièrement à l'aide d'une méthode développée en collaboration avec le ministère des Finances, sur la base des résultats de vérification. Les indices, obtenus à l'aide de cette méthode, remplacent avantageusement l'usage des concepts de non-respect des lois fiscales volontaire ou involontaire pour lesquels, après étude, aucune méthode reconnue, utile au contrôle fiscal, n'a été précisée. Revenu Québec a aussi entrepris l'examen de l'expérience de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et d'autres organismes gouvernementaux, de même que celles d'autres pays, particulièrement la France et la Grande-Bretagne, en matière de non-respect des lois fiscales ainsi que de leurs façons de faire pour le réduire. Revenu Québec tient compte du risque de pertes fiscales dans la planification des interventions de contrôle.
Contrôle et planification régionale	
Effectuer l'analyse globale et régionale de l'ensemble des revenus.	Une conciliation globale des recettes et des revenus de TVQ et de TPS est réalisée annuellement depuis cinq ans. Cette conciliation est intégrée dans le rapport annuel sur l'administration de la TPS transmis à l'ARC. Par contre, une étude interne confirme la non-pertinence d'assurer l'analyse des revenus sur une base régionale.
Préparer des plans régionaux d'intervention complets et utiles au contrôle fiscal.	Revenu Québec a poursuivi la mise en place de modes d'intervention adaptés aux clientèles. Il s'est doté d'une planification axée sur les risques de perte fiscale.
Affecter ses ressources en tenant compte des plans régionaux.	Revenu Québec applique le principe de décloisonnement dans la planification des activités de contrôle fiscal et dans la sélection des dossiers et celui de leadership d'expertise dans les activités de vérification. Il suit périodiquement les résultats et procède aux rajustements requis, s'il y a lieu.

Évaluation de la performance

Se doter d'indicateurs de performance mesurables pour évaluer la qualité de ses interventions et en rendre compte.	Des indicateurs de performance sur le coût des activités et la qualité des interventions ont été définis et implantés. Les cibles relatives à ces indicateurs figurent dans le plan d'action annuel et les résultats sont présentés dans le rapport annuel de gestion.

Récupération fiscale

Revoir la composition et la reddition de comptes relatives à la récupération fiscale et respecter les politiques et directives en cette matière.	Revenu Québec dispose d'une politique organisationnelle qui énonce les principes directeurs de la reddition de comptes sur les activités de récupération fiscale ainsi que d'une directive qui précise et définit ce qu'est la récupération fiscale. De plus, une directive sur la planification des activités de récupération fiscale a été rédigée. Les données sur les crédits refusés à la suite de l'application des contrôles fiscaux qui ne génèrent pas de revenus supplémentaires sont suivies distinctement des autres résultats de récupération fiscale.

Coûts liés à l'administration des taxes

Évaluer ses coûts et ses efforts relatifs à la perception des taxes et les comparer avec ceux des organismes semblables afin d'améliorer l'efficience.	Un rapport et une analyse comparative ont été complétés et transmis à l'ARC en mai 2005. L'étude conclut que la formule de gestion de la TPS par le Québec est avantageuse pour toutes les parties. De plus, des études d'étalonnage et de veille avec l'ARC et d'autres administrations fiscales ont été réalisées dans le cadre des travaux liés au plan de modernisation et à l'optimisation des performances.

Inscription des mandataires

Revoir la qualité des informations inscrites au dossier de ses mandataires.	À la suite d'un projet pilote, Revenu Québec a effectué des développements en vue de l'implantation permanente d'un processus de communication avec les nouveaux inscrits afin de valider la qualité des informations inscrites à leur dossier. De plus, les travaux se sont poursuivis en vue de convertir les codes d'activité économique à la norme SCIAN (Système de classification des industries de l'Amérique du Nord).
Mettre en place des procédés de mise à jour plus structurés.	Le processus de vérification a été examiné et les recommandations ont été faites pour s'assurer que les vérificateurs, lorsqu'ils constatent que les informations sur les mandataires ne sont pas à jour, signalent les corrections à faire aux services visés. De plus, le processus d'inscription à l'accueil est en cours de révision.

Méthodes comptables simplifiées

Approfondir les causes et évaluer les conséquences liées à la faible utilisation des méthodes comptables simplifiées par les mandataires.	Une étude a été réalisée afin d'établir les principales causes expliquant la faible utilisation des méthodes comptables simplifiées.
Veiller à ce que ces méthodes soient adaptées aux besoins des mandataires et en faire la promotion.	Une application Web a été développée afin d'évaluer les bénéfices liés à l'utilisation d'une méthode comptable simplifiée et de faire un choix éclairé à cet égard. Cet outil est disponible dans le site Internet de Revenu Québec depuis novembre 2005.

Contrôle fiscal

Concernant les analyses fiscales : • Améliorer les processus de sélection des déclarations et répartir ses ressources afin d'être en mesure de traiter uniformément un volume important de déclarations durant l'exercice.	Le traitement a été réorganisé et décloisonné pour assurer une meilleure couverture des cas à risque élevé de pertes fiscales.
• S'assurer que les travaux réalisés lors de l'analyse fiscale permettent un suivi adéquat des mandataires.	Revenu Québec a créé et a fourni aux vérificateurs un programme de vérification type à observer et un rapport à remplir lors de la modification d'une déclaration.
Concernant les vérifications : • Élaborer une politique de sélection des mandataires dont le revenu est important.	Revenu Québec a élaboré un processus de planification et une approche de sélection fondés sur le risque de pertes fiscales, qui établissent des objectifs propres aux mandataires à revenu élevé.

Pour les mandataires faisant l'objet d'une cote de risque, établir le risque des mandataires à partir d'une information pertinente, procéder à une évaluation continue des critères de risque et étayer suffisamment les motifs justifiant une intervention.	Une étude a permis de réduire considérablement le taux de sélection et le nombre de déclarations à traiter. De plus, des analyses additionnelles sont en cours afin de raffiner davantage les critères de sélection et d'améliorer les processus de travail. Revenu Québec prévoit intégrer sous peu ces outils dans les instructions de travail.
Augmenter le niveau de qualité de ses interventions de vérification et instaurer des contrôles de la qualité.	Revenu Québec a révisé les processus afin d'améliorer l'uniformisation, entre les régions, des façons de faire en matière de vérification de manière à permettre un meilleur contrôle de la qualité et à assurer la mise en place de meilleures pratiques.

Application des lois fiscales

Évaluer la pertinence de l'application des mesures pénales prévues par les lois fiscales.	Revenu Québec a poursuivi des travaux sur l'application des pénalités afin de modifier la directive visée.

Régime général d'assurance médicaments

(Chapitre 2 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général à la Régie de l'assurance maladie et à Revenu Québec	Actions entreprises
Contrôles afférents au recouvrement des primes ou du coût des médicaments	
Poursuivre leurs efforts afin de s'assurer que les participants au régime public paient leurs primes.	Revenu Québec vérifie la conformité des primes payées par les citoyens au régime d'assurance médicaments du Québec.
S'assurer que toutes les personnes admissibles participent au régime public.	Revenu Québec a poursuivi sa démarche pour sélectionner les personnes ne bénéficiant d'aucune couverture d'assurance. Un nombre important de dossiers de cette nature ont été analysés afin de recueillir les éléments nécessaires pour orienter les actions dans ce type de situation.

Gestion de la centrale de données de Revenu Québec

(Chapitre 3 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Besoins des utilisateurs	
Recenser systématiquement l'ensemble des besoins des utilisateurs de la centrale. Analyser les besoins ainsi recensés en veillant à documenter suffisamment ses travaux.	Revenu Québec poursuit la réalisation des projets prévus à son plan triennal d'investissement relativement à la centrale de données. Les besoins des utilisateurs sont recensés dans le cadre de ces projets en vue d'en établir les priorités.
Améliorer le contenu de son plan d'action pour la mise en œuvre des projets retenus et leur mise à jour en temps opportun.	Tous les projets prévus au plan triennal d'investissement relativement à la centrale de données font l'objet d'un plan de réalisation, maintenu régulièrement à jour et suivi par le comité de projet. Un bilan de projet fait office de reddition de comptes.
Étalonnage	
Consulter d'autres organisations disposant d'un entrepôt de données dans le but d'améliorer la performance de sa centrale de données.	Revenu Québec poursuit sa veille des meilleures pratiques dans le domaine des entrepôts de données afin de se doter d'un outil moderne capable d'améliorer constamment sa performance.
Qualité de l'information	
Compléter les contrôles afférents à ses systèmes opérationnels de manière à s'assurer, de façon continue, de la qualité des données internes alimentant la centrale.	Revenu Québec poursuit ses travaux de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de l'impôt des sociétés en développant des fonctions qui viendront consolider les contrôles et améliorer la qualité des données. De plus, l'augmentation du nombre de déclarations de revenus transmises par voie électronique et l'implantation du code à barres bidimensionnel pour les formulaires remplis à l'aide des logiciels commerciaux favorisent l'exactitude des données transmises à la centrale de données. Cette façon de faire élimine la saisie des données et les risques d'erreurs qui y sont associés.

Veiller à documenter adéquatement les caractéristiques des données stockées dans la centrale.	Une version initiale du cadre normatif du projet Statistiques ministérielles sur les contribuables et les mandataires (SMCM) a été livrée en mars 2006. Par ailleurs, en 2005-2006, les utilisateurs de la centrale de données ont été consultés en vue de connaître les améliorations souhaitées dans la documentation existante. Un plan d'action sera élaboré à partir des résultats de cette consultation.
Poursuivre ses efforts afin que les applications mises à la disposition des utilisateurs soient simples et conviviales.	Le premier déploiement du projet SMCM a été réalisé en mars 2006.

Utilisation de l'information

Favoriser une plus grande utilisation des données de la centrale afin d'améliorer la sélection des dossiers en matière de contrôle fiscal et le travail de vérification en découlant.	Revenu Québec a entrepris l'évaluation de logiciels de sélection de dossiers à risque ainsi qu'une étude de faisabilité, en collaboration avec l'École des hautes études commerciales, en vue de développer des modèles de sélection de dossiers à l'aide d'outils mathématiques avancés.

Satisfaction des utilisateurs

Mesurer régulièrement la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs selon un processus structuré et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu.	Revenu Québec compte instaurer un processus annuel, officiel et structuré pour recueillir les besoins et mesurer la satisfaction des utilisateurs.

Information de gestion

Rassembler une information de gestion fiable et suffisante pour évaluer l'efficacité de la centrale de données ainsi que les retombées de l'utilisation de celle-ci sur ses activités opérationnelles.	La rentabilité de l'utilisation des fichiers de renseignements externes du plan d'utilisation a été démontrée. La récupération fiscale découlant de l'utilisation de ces fichiers en 2005-2006 a été évaluée à 128,6 millions de dollars.

5.2 Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information

Pour remplir adéquatement sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés, et ce, conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels. Le Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de confidentialité. Pour sa part, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement au traitement des dossiers liés à ces domaines. Son action s'appuie sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité de

l'organisation. Véritable forum de concertation, ce réseau assure le suivi des mandats organisationnels en matière de protection des renseignements et d'accès à l'information.

La formation et la sensibilisation continues du personnel constituent aussi une autre préoccupation stratégique. Afin que son personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements, reflétant ainsi l'une de ses valeurs organisationnelles, Revenu Québec tient annuellement une campagne de sensibilisation. Celle-ci permet aux gestionnaires d'échanger avec leur personnel sur l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leur gestion quotidienne. Tous sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard en signant une déclaration de discrétion. Lors de la campagne de mars 2006, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement. Des sessions de formation ont également été offertes aux gestionnaires et aux employés.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, certains sont fournis directement par les contribuables alors que d'autres sont transmis par des ministères et des organismes : c'est le cas, notamment, des extraits de banques de données utilisés pour lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Dans tous les cas similaires à celui-ci, un rapport d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements reçus des ministères et des organismes est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information du Québec.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 427 demandes d'accès aux documents dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente une augmentation de 30 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2004-2005. Des 427 décisions rendues, 21 d'entre elles (5 %) ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information du Québec. Au 31 mars 2006, 28 dossiers étaient en attente d'une convocation pour une audition devant cette commission.

5.3 Politique concernant la santé des personnes au travail

La politique organisationnelle concernant la santé des personnes au travail, adoptée le 19 avril 2004, a pour objectif d'assurer un milieu de qualité à toutes les personnes travaillant à Revenu Québec, grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail. Cette approche est basée sur la concertation et la responsabilisation de tous envers la prévention, ainsi que sur le maintien et l'amélioration de la santé au travail.

Revenu Québec a poursuivi ses engagements de multiples façons en cours d'exercice, notamment, au moyen de ses programmes préventifs et éducationnels.

En vue de faire évoluer la prévention en santé et sécurité du travail, Revenu Québec compte, entre autres, sur la présence active des comités de santé et sécurité de chacun des établissements ainsi que sur le soutien et le rôle-conseil d'une équipe spécialisée en la matière.

Selon les dernières données disponibles, la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles a diminué, en 2004, de 5,33 à 4,42 par million d'heures travaillées, comparativement à une moyenne de 13,14 pour l'ensemble de la fonction publique. De plus, Revenu Québec présente de meilleurs résultats que l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec en ce qui concerne l'indice de gravité.

Le Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE) est un service de consultation à court terme pour aider et soutenir les membres du personnel relativement aux difficultés qu'ils éprouvent et qui touchent leur vie personnelle ou professionnelle. Une augmentation du nombre d'employés qui consultent a été observée au cours de l'exercice financier 2005-2006. Plus précisément, 955 employés ont bénéficié des services du PAE, comparativement à 808 personnes en 2004-2005. En plus des activités d'information et de sensibilisation, des présentations ont eu lieu dans le but de faire la promotion des services du PAE, notamment lors de l'accueil des nouveaux gestionnaires.

Lors de l'entrée en vigueur des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* concernant le harcèlement psychologique au travail, Revenu Québec s'est doté d'un cadre de référence, d'une stratégie et d'un plan d'action pour permettre la réalisation d'activités nécessaires en vue de prévenir le harcèlement psychologique et de traiter les situations dénoncées. Une équipe affectée à ce dossier a été formée et permet à Revenu Québec de répondre adéquatement à ses responsabilités légales et organisationnelles.

Au moyen du Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail, Revenu Québec veut agir positivement sur l'état de santé des personnes et renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation. Au cours du dernier exercice, il y a eu plus de 10 000 inscriptions pour l'ensemble des activités internes ou externes offertes à l'ensemble du personnel.

L'évolution de l'absentéisme pour motifs de santé compte parmi les préoccupations en matière de gestion des ressources humaines. C'est d'ailleurs le cas pour toute entreprise privée ou publique en raison de ses impacts sur les personnes de même que ses effets sur la performance de l'organisation et sur sa capacité à offrir des services de qualité à la population.

Conséquemment, une étude quantitative et qualitative des données d'absence pour motifs de santé a été entreprise de manière à pouvoir comprendre ce phénomène et évaluer la situation qui prévaut à Revenu Québec. Dans une perspective de continuité, les résultats obtenus permettront de mieux orienter les actions actuelles de prévention et de les enrichir de nouvelles composantes qui tiennent compte des réalités observées à Revenu Québec.

5.4 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la *Charte de la langue française*. Ainsi, à Revenu Québec, un site intranet linguistique, la Trousse linguistique, est mis à la disposition de l'ensemble du personnel pour lui permettre d'obtenir rapidement des réponses à ses questions sur la langue. Il est enrichi d'une section consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. De plus, un service de courrier électronique assure une communication immédiate avec les linguistes. Des chroniques sur le français en général paraissent de façon régulière dans le journal interne. Enfin, Revenu Québec est membre du comité relatif aux travaux de l'intranet linguistique gouvernemental.

5.5 Accès à l'égalité en emploi

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des diverses composantes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du Programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leurs nouveaux employés parmi ces groupes cibles. Au cours du dernier exercice, la proportion d'embauche de tels groupes à Revenu Québec a été de 16,9 % pour le personnel permanent, de 14,1 % pour le personnel occasionnel, de 36,8 % pour les étudiants et de 9 % pour les stagiaires. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de se présenter volontairement comme faisant partie d'un de ces groupes, au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

Revenu Québec compte 751 employés appartenant à de tels groupes, qui font partie de son personnel permanent et occasionnel. L'organisation reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles et poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

Au cours de l'exercice 2005-2006, Revenu Québec a présenté un projet de stage au Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Ce programme, administré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, offre l'opportunité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une période d'un an, favorisant l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés professionnelles tout en répondant aux besoins de l'organisation.

De plus, Revenu Québec a élaboré un plan d'action pour l'exercice financier 2006-2007, comme prévu à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le plan d'action 2006-2007 consiste essentiellement à approfondir la connaissance des besoins des personnes handicapées. L'organisation mettra en place un ensemble de mesures incitatives concernant l'adaptation des services aux personnes handicapées, incluant celles préconisées par le gouvernement du Québec à l'égard de l'embauche des personnes handicapées.

Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2005 au 31 mars 2006

Embauche et représentativité

1. Renseignements généraux

Embauche

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	236	1 145	164	44

Nombre d'employés permanents au 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	7 428

2. Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées[1]

Rappel de l'objectif

Atteindre un taux annuel de 25 % pour l'embauche des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants issus des communautés culturelles (CC), anglophones (Angl.) ou autochtones (Aut.) ou qui sont des personnes handicapées (PH), pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

	Permanents				Occasionnels			
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH
Nombre de personnes embauchées	35	2	0	3	136	9	2	15
Pourcentage	14,83 %	0,85 %	0 %	1,27 %	11,88 %	0,79 %	0,17 %	1,31 %
Pourcentage global	16,9 %				14,1 %			

	Étudiants				Stagiaires			
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH
Nombre de personnes embauchées	55	3	0	2	4	0	0	0
Pourcentage	33,5 %	1,8 %	0 %	1,2 %	9,1 %	0 %	0 %	0 %
Pourcentage global	36,5 %				9,1 %			

1. Ces informations proviennent de déclarations faites sur une base volontaire. De ce fait, elles ne représentent pas la totalité des personnes visées par ces caractéristiques.

Rappel des objectifs

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité

	Permanents			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	303	36	8	67
Pourcentage	4,08 %	0,48 %	0,11 %	0,90 %

3. Femmes

Taux d'embauche

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	169	799	94	21
Pourcentage	12,2 %	57,8 %	57,3 %	47,7 %

Taux de représentativité (effectif permanent)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	162	1 104	1 856	1 086	0	0
Pourcentage	38,48 %	46,03 %	58,25 %	76,91 %	0 %	0 %

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

4. Résultats comparatifs

Taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, pour les trois dernières années. Pour 2005-2006, le taux d'embauche des personnes handicapées est inclus dans ce taux global.

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2003-2004	3 %	7,2 %	49,5 %	14 %
2004-2005	38 %	5,3 %	50 %	12 %
2005-2006	16,9 %	14,1 %	36,8 %	9 %

Taux de représentativité des membres de communautés culturelles (effectif permanent)

Taux de représentativité des membres de communautés culturelles, pour les trois dernières années.

2003-2004	2004-2005	2005-2006
3,47 %	3,8 %	4,08 %

Taux de représentativité des anglophones (effectif permanent)

Taux de représentativité des anglophones, pour les trois dernières années.

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0,46 %	0,47 %	0,48 %

Taux de représentativité des autochtones (effectif permanent)

Taux de représentativité des autochtones, pour les trois dernières années.

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0,11 %	0,10 %	0,11 %

Taux de représentativité des personnes handicapées (effectif permanent)

Taux de représentativité des personnes handicapées, pour les trois dernières années.

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0,89 %	0,9 %	0,9 %

5.6 Application des articles 94, 94.0.1 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*

Selon l'article 94 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, c. M-31) [LMR], le gouvernement peut remettre tout montant payable ou rembourser tout montant payé à l'État. Ces remises peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou par un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Par ailleurs, l'article 94.1 de la LMR prévoit la possibilité, pour le ministre du Revenu, de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais. Le ministre doit déposer à l'Assemblée nationale du Québec un sommaire statistique de ces renonciations et annulations dans le délai mentionné précédemment.

Remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR

Toutes les remises de droits, au cours de l'exercice 2004-2005, ont été effectuées en vertu du décret 655-99, concernant un règlement de remise à l'égard de certains appareils automatiques. Ce décret date du 9 juin 1999 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 23 juin 1999.

Tableau 21 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR

Période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005

	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 655-99 – Appareils automatiques	2	137 828,57 $
Total	**2**	**137 828,57 $**

Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Le bulletin d'interprétation LMR 94.1-1/R4 encadre l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer à des intérêts, à des pénalités ou à des frais, ou de les annuler, dans des situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire, par exemple lors d'un décès dans la famille immédiate ou de la manifestation hors de l'ordinaire d'un phénomène naturel. L'application de l'article 94.1 est également possible en raison d'actions attribuables à l'organisation, par exemple, une information erronée dans la documentation ou un retard dans le traitement dû à une situation hors de son contrôle.

Le tableau 22 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées par le ministre du Revenu au cours de l'exercice financier 2005-2006.

Tableau 22 Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006

	Nombre	Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôts des particuliers et des sociétés	6 332	8 841 008 $	532 053 $		9 373 061 $
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis	10 723	9 101 245 $	9 090 796 $		18 192 041 $
Oppositions	88	158 585 $	55 767 $		214 352 $
Mesures de perception	1 043	9 863 427 $	2 711 954 $	188 765 $	12 764 146 $
Total des renonciations et des annulations	**18 186**	**27 964 265 $**	**12 390 570 $**	**188 765 $**	**40 543 600 $**
Total des intérêts, des pénalités et des frais		**387 657 018 $**	**209 575 955 $**	**25 594 163 $**	**622 827 136 $**
Proportion des renonciations et des annulations[1]		6,7 %	5,6 %	0,7 %	6,1 %

1. Proportion des renonciations et des annulations = (Total des renonciations et des annulations) divisé par (Total des renonciations et des annulations + Total des intérêts, des pénalités et des frais).

5.7 Résultats relatifs à l'administration de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les juridictions membres et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs dans chaque province ou État où ils circulent.

Le Québec arrive au premier rang des juridictions canadiennes quant au nombre de permis délivrés. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate et permet la répartition des droits d'immatriculation entre les administrations, tant en ce qui concerne le Régime d'immatriculation international qu'en ce qui concerne l'Entente. Il vérifie aussi l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois, titulaires d'un permis IFTA.

En 2005, le Québec a fait l'objet d'une vérification par ses pairs, pour les années 2001 à 2004, concernant des éléments de conformité relatifs aux activités et à la vérification. Dans l'ensemble, les actions de Revenu Québec ont été jugées conformes aux exigences de l'Entente. Des vérificateurs de Revenu Québec ont été cités pour l'excellence du contenu de leurs dossiers de vérification.

Les tableaux 23 et 24 illustrent certaines données statistiques pour 2004 et 2005.

Tableau 23 Statistiques générales sur l'Entente IFTA (année civile)

	2004	2005
Nombre de titulaires de permis	7 820	7 779
Nombre de paires de vignettes délivrées	36 495	36 527
Nombre de déclarations traitées	26 779	25 463
Nombre de vérifications effectuées	245	237
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA Inc.[1]	10 326	9 668
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1, 2]	356	273

1. Statistiques selon les années financières 2004-2005 et 2005-2006.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres juridictions qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

Tableau 24 Transferts de fonds entre juridictions membres de l'Entente IFTA

	2004	2005
Du Québec vers les autres juridictions	- 32 960 180 $	- 33 112 559 $
Des autres juridictions vers le Québec	14 774 415 $	15 098 754 $
Total	**- 18 185 765 $**	**- 18 013 805 $**

6. Conclusion

Revenu Québec est résolument engagé dans la modernisation de son organisation. Plusieurs mesures sont venues s'ajouter à des actions réalisées au cours des années précédentes afin d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises, et ce, à moindre coût. Les technologies de l'information et la mise en œuvre du gouvernement en ligne, tout comme le partage des services, sont autant de voies privilégiées que Revenu Québec emprunte pour être une administration davantage performante.

À bien des égards, la performance de Revenu Québec se compare avantageusement avec celles d'autres administrations fiscales. L'innovation et la recherche des moindres coûts, l'équité de même que le respect de la confidentialité des renseignements personnels et fiscaux lui permettront de répondre aux attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.

Revenu Québec ne pourrait pas atteindre ses objectifs sans l'engagement des membres de son personnel. Le sens des responsabilités et le sens du service dont le personnel fait preuve quotidiennement permettent à l'organisation d'assumer pleinement les responsabilités qui lui ont été confiées par le gouvernement.

Annexe 1

Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère

Le ministère du Revenu remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
- *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
- *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
- *Loi sur le registraire des entreprises* (LRQ, chapitre R-17.1)
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (LRQ, chapitre D-9)
- *Loi sur les droits successoraux* (LRQ, chapitre D-13.2)
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (LRQ, chapitre D-17)
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (LRQ, chapitre I-1)
- *Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)
- *Loi sur la sécurité du revenu* (LRQ, chapitre S-3.1.1)
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (LRQ, chapitre S-34)
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (LRQ, chapitre T-2)
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (LRQ, chapitre T-3)
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (LRQ, chapitre T-4)

Lois appliquées partiellement par le Ministère

- *Loi sur l'assurance parentale* (LRQ, chapitre A-29.011)
- *Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
- *Loi sur le curateur public* (LRQ, chapitre C-81)
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
- *Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
- *Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
- *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (LRQ, chapitre P-45)
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (LRQ, chapitre S-32.001)
- *Loi sur la taxe d'accise, parties VIII, IX et annexes* (LRC, 1985, chapitre E-15)

Annexe 2

Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2005-2006

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 100
(Chapitre 23 des lois de 2005)
Loi budgétaire n° 2 donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2004 et à certains autres énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 17 juin 2005.

Cette loi modifie diverses lois afin de donner suite principalement au discours sur le budget du 30 mars 2004. Elle donne également suite, de manière accessoire, aux discours sur le budget du 12 juin 2003 et du 21 avril 2005 ainsi qu'aux bulletins d'information 2001-13 du 20 décembre 2001, 2003-7 du 12 décembre 2003, 2004-6 du 30 juin 2004, 2004-8 du 21 octobre 2004, 2004-9 du 12 novembre 2004 et 2004-11 du 22 décembre 2004, publiés par le ministère des Finances.

Projet de loi n° 108
(Chapitre 13 des lois de 2005)
Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 17 juin 2005.

Cette loi, à laquelle Revenu Québec a collaboré, modifie notamment la *Loi sur l'assurance parentale* en vue de l'entrée en vigueur du Régime québécois d'assurance parentale. Elle prévoit la constitution du Fonds d'assurance parentale, une fiducie d'utilité sociale au sens du *Code civil du Québec*. Ce Fonds est constitué par le transfert de la majorité des actifs du Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui en est le fiduciaire. Le patrimoine de ce Fonds est affecté au versement des prestations prévues dans la *Loi sur l'assurance parentale* et au paiement des obligations du conseil de gestion dans l'exercice de ses fonctions fiduciaires. Cette loi prévoit également les règles applicables au Conseil de gestion dans l'exercice de ses fonctions fiduciaires et apporte des modifications à la composition du conseil d'administration du Conseil de gestion.

Cette loi prévoit que l'administration du Régime est confiée au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui est responsable de l'application de la *Loi sur l'assurance parentale*, à l'exception du chapitre IV qui demeure sous la responsabilité du ministre du Revenu. Elle prévoit les pouvoirs nécessaires à l'exercice de l'administration du Régime.

Enfin, cette loi comporte également des modifications techniques et de concordance à la *Loi sur l'assurance parentale* et à d'autres lois, dont la *Loi sur le ministère du Revenu*. Elle contient aussi des dispositions transitoires, dont certaines découlent de l'entente finale Canada-Québec sur le Régime québécois d'assurance parentale.

Projet de loi n° 110
(Chapitre 14 des lois de 2005)
Loi modifiant la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 17 juin 2005.

Cette loi modifie la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* et la *Loi sur le ministère du Revenu* pour permettre aux entreprises, lors de la production de leur déclaration de revenus, de mettre à jour les informations contenues dans le Registre des entreprises du Québec, conformément à une entente entre le Registraire des entreprises et le ministre du Revenu.

Par ailleurs, cette loi introduit des dispositions qui permettront au Registraire des entreprises, à la suite de la conclusion d'une entente, de transmettre à un ministère, à un organisme ou à une entreprise du gouvernement les informations contenues dans le registre.

Projet de loi n° 126
(Chapitre 38 des lois de 2005)
Loi budgétaire donnant suite au discours sur le budget du 21 avril 2005 et à certains autres énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 13 décembre 2005.

Cette loi modifie diverses lois afin de donner suite au discours sur le budget du 21 avril 2005 et à certaines mesures annoncées dans des bulletins d'information publiés par le ministère des Finances en 2004 et en 2005. Elle donne également suite à certaines mesures annoncées dans le discours sur le budget du 30 mars 2004.

Cette loi modifie la *Loi sur les impôts*, principalement afin d'y apporter des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada par le projet de loi fédéral C-5 (L.C., 2004, chapitre 26), sanctionné le 15 décembre 2004, par le projet de loi fédéral C-33 (L.C., 2005, chapitre 19), sanctionné le 13 mai 2005, et par le projet de loi fédéral C-43 (L.C., 2005, chapitre 30), sanctionné le 29 juin 2005. À cet effet, elle donne suite à des mesures d'harmonisation annoncées dans les discours sur le budget du 30 mars 2004 et du 21 avril 2005 et dans des bulletins d'information publiés par le ministère des Finances en 2004 et en 2005.

Elle modifie aussi la *Loi sur la taxe de vente du Québec* afin d'y apporter des modifications semblables à celles qui ont été apportées à la *Loi sur la taxe d'accise* par le projet de loi fédéral S-10 (L.C., 2004, chapitre 25), sanctionné le 15 décembre 2004, et par le projet de loi fédéral C-43 (L.C., 2005, chapitre 30), sanctionné le 29 juin 2005. À cet effet, elle donne suite à des mesures d'harmonisation annoncées dans le discours sur le budget du 21 avril 2005 et dans le bulletin d'information 2002-8 du 11 juillet 2002.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 29 novembre 2005

Cet arrêté ministériel remplace les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9). De plus, il édicte des tables de retenues à la source relatives au nouveau Régime québécois d'assurance parentale (RQAP). Ces nouvelles tables sont entrées en vigueur le 1er janvier 2006.

Arrêté ministériel du 28 mars 2006

Cet arrêté ministériel nomme trois membres du comité de placement visé à l'article 46 de la *Loi sur le curateur public* (LRQ, chapitre C-81) dont le mandat est de conseiller le ministre du Revenu, à compter du 1er avril 2006, en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective en vertu de cette loi.

Décret n° 654-2005 du 23 juin 2005

Ce règlement est entré en vigueur le 6 juillet 2005.

Ce décret édicte un règlement modifiant le règlement d'ordre fiscal suivant :

- *Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac* (décret no 1929-86 du 16 décembre 1986).

Décret n° 1223-2005 du 7 décembre 2005

Ce règlement est entré en vigueur le 21 décembre 2005, à l'exception de l'article 1, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2006.

Ce décret édicte un règlement modifiant le règlement d'ordre fiscal suivant :

- *Règlement sur l'administration fiscale* (RRQ, 1981, chapitre M-31, r.1).

Décret n° 1249-2005 du 14 décembre 2005

Ces règlements sont entrés en vigueur le 28 décembre 2005.

Ce décret édicte les dix règlements d'ordre fiscal suivants :

- *Règlement sur les cotisations au régime d'assurance parentale* (RQ, chapitre A-29.011, r.1.01) ;
- règlement modifiant le *Règlement sur les impôts* (RRQ, 1981, chapitre I-3, r.1) ;
- règlement modifiant le *Règlement d'application de la Loi sur les licences* (RRQ, 1981, chapitre L-3, r.1) ;
- règlement modifiant le *Règlement sur l'administration fiscale* (RRQ, 1981, chapitre M-31, r.1) ;
- règlement modifiant le *Règlement sur les privilèges fiscaux consentis aux membres d'une mission diplomatique ou d'un poste consulaire et aux membres de leur famille* (décret n° 1466-98 du 27 novembre 1998) ;
- règlement modifiant le *Règlement sur les cotisations au régime de rentes du Québec* (RRQ, 1981, chapitre R-9, r.2) ;
- règlement modifiant le *Règlement sur la taxe de vente du Québec* (décret n° 1607-92 du 4 novembre 1992) ;
- règlement modifiant le *Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (RRQ, 1981, chapitre T-1, r.1) ;

- règlement modifiant le *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac, le Règlement d'application de la Loi sur les licences, le Règlement sur l'administration fiscale, le Règlement sur la taxe de vente du Québec et le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (décret n° 1635-96 du 18 décembre 1996) ;
- règlement modifiant le *Règlement modifiant le Règlement sur les impôts* (décret n° 1451-2000 du 13 décembre 2000).

Décret n° 193-2006 du 22 mars 2006

Ces règlements sont entrés en vigueur le 5 avril 2006.

Ce décret édicte trois règlements modifiant les règlements d'ordre fiscal suivants :

- *Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac* (décret n° 1929-86 du 16 décembre 1986) ;
- *Règlement sur l'administration fiscale* (RRQ, 1981, chapitre M-31, r.1) ;
- *Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (RRQ, 1981, chapitre T-1, r.1).

Décret n° 194-2006 du 22 mars 2006

Ce règlement est entré en vigueur le 29 mars 2006.

Ce décret édicte un règlement modifiant le règlement d'ordre fiscal suivant :

- *Règlement sur l'administration fiscale* (RRQ, 1981, chapitre M-31, r.1).

Annexe 3

Principaux documents d'information publiés en 2005-2006

- *Nouvelles fiscales* (publication électronique trimestrielle)
- *Les grandes lignes du crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-101)
- *Les paiements d'impôt par versements (acomptes provisionnels)* [IN-105]
- *Des recours à votre portée* (IN-106)
- *L'aide fiscale pour la recherche scientifique et le développement expérimental* (IN-109)
- *La R-D au Québec et les mesures d'aide fiscale* (IN-110)
- *Crédit d'impôt pour frais de scolarité ou d'examen* (IN-112)
- *L'assurance médicaments* (IN-113)
- *Les nouveaux arrivants et l'impôt* (IN-119)
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133)
- *Une façon plus simple de s'inscrire à Clic Revenu pour les particuliers en affaires !* (IN-145)
- *Jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec et de la déclaration de revenus* (IN-168)
- *Le dépôt direct : simple, pratique et sécuritaire !* (IN-195)
- *Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires* (IN-200)
- *Renseignements généraux sur la TVQ et la TPS/TVH* (IN-203)
- *Remboursement de la TVQ et de la TPS/TVH – Habitations neuves – Immeubles d'habitation locatifs neufs – Rénovations majeures* (IN-205)
- *La TVQ, la TPS/TVH, la taxe sur les carburants et les transporteurs de marchandises* (IN-218)
- *Les grandes lignes de la Loi concernant la taxe sur les carburants* (IN-222)
- *La prime au travail* (IN-245)
- *Les versements anticipés du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants* (IN-246)
- *La taxe sur l'hébergement* (IN-260)
- *La TVQ, la TPS et les immeubles d'habitation (construction ou rénovation)* [IN-261]
- *Impacts du commerce des produits du tabac illégaux* (IN-264)
- *Le démarrage d'entreprise et la fiscalité* (IN-307)
- *Cotisation au Régime québécois d'assurance parentale* (IN-316)
- *Entente internationale concernant la taxe sur les carburants et Manuel des procédures (IFTA)* [IN-322]
- *Le versement des pensions alimentaires* (IN-901)
- *Le versement des pensions alimentaires – Votre relevé de compte* (IN-903)
- *Bulletin d'information sur le versement des pensions alimentaires* (IN-906.5)
- *Nouveau service pour les utilisateurs de Clic Revenu – Le service électronique « Retenues de pension alimentaire »* (IN-910)

Annexe 4

Liste des bureaux de Revenu Québec au 31 mars 2006

Bureaux	Adresses
Gatineau	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Gatineau (Québec) J8X 4C2
Jonquière	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Laval	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Longueuil	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
Montréal	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest Montréal (Québec) H5B 1A4
	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
	Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4
Québec	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
	3800, rue de Marly Québec (Québec) G1X 4A5
Rimouski	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Rouyn-Noranda	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Saint-Jean-sur-Richelieu	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
Sept-Îles	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Sherbrooke	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Sorel-Tracy	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Trois-Rivières	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Toronto	1504–20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

Rapport annuel de gestion **2005-2006**

Centre de perception fiscale

Madame Diane Jean
Sous-ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Madame la Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Centre de perception fiscale.

Le présent rapport annuel rend compte des résultats obtenus en lien avec les cibles établies dans le plan d'action du Centre pour la période 2005-2006. Il présente d'abord la structure et la mission du Centre, puis les résultats financiers, les travaux reliés à l'amélioration des services aux citoyens, les projets mobilisateurs des ressources humaines, la réalisation de projets particuliers et les mécanismes de reddition de comptes qui renseignent sur l'efficacité du Centre.

Il contient aussi une déclaration de la direction du Centre de perception fiscale sur la fiabilité des données qui y sont présentées.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale,

Carole Imbeault

Québec, juillet 2006

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* relèvent de la responsabilité de la directrice générale du Centre de perception fiscale et des membres de la direction du Centre. Nous nous sommes donc assurés de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que des contrôles afférents.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte du Centre. Le rapport présente fidèlement les objectifs relatifs aux résultats attendus et convenus dans le *Plan d'action 2005-2006* du Centre.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs du Centre et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, tout au cours de l'exercice financier et conformément à notre mandat, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information de gestion des plus performants.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec s'est assurée du caractère plausible et vraisemblable des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que de la cohérence de l'information. L'examen a également couvert les états financiers du Fonds de perception. Au terme de son examen, cette direction a produit un rapport attestant la plausibilité des données examinées pour le Centre. Ce rapport est reproduit à la page suivante.

La directrice générale,

Carole Imbeault

Le directeur régional de Laval, Laurentides et Lanaudière,

Claude Girard

La directrice régionale de la Montérégie,

Étiennette Morin

La directrice régionale de Montréal,

Lise Hamel

La directrice régionale de l'Outaouais,

Claire Garceau

Le directeur régional de la Capitale Nationale et autres régions,

Marcel Turgeon

Le directeur des Services administratifs et techniques,

Richard Demers

Juin 2006

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Centre de perception fiscale, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. Ces résultats découlent des objectifs quantitatifs et qualitatifs établis dans le *Plan d'action 2005-2006* du Centre ainsi que des indicateurs de performance prévus dans son entente de gestion et dans sa convention de performance et d'imputabilité.

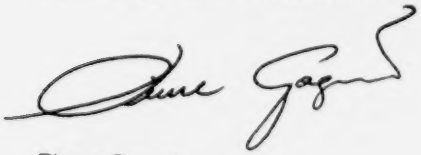
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des résultats et de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* incombe à la direction du Centre de perception fiscale. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements donnés et des explications fournies ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés aux sections 1 à 4 ainsi que des annexes 1, 2 et 4 du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Centre de perception fiscale, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. Notre examen n'a pas porté sur l'annexe 3 concernant l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2006.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaisons avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés aux sections 1 à 4 et aux annexes 1, 2 et 4 du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Centre de perception fiscale nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,



Pierre Gagné

Québec, septembre 2006

Table des matières

Faits saillants **137**

1. Présentation de l'organisation **139**

1.1 Origine 139

1.2 Mission 139

1.3 Clientèle et partenaires 139

1.4 Expertise 140

1.5 Structure 141

1.6 Convention de performance et d'imputabilité 142

2. Résultats liés aux objectifs d'amélioration des relations avec les citoyens et les entreprises **143**

2.1 Traitement de la correspondance et des plaintes 143

2.2 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires 143

2.3 Accessibilité aux services électroniques 144

3. Résultats liés au *Plan d'action 2005-2006* **145**

3.1 Présentation des résultats 145

3.2 Recouvrement des créances fiscales 146

3.2.1 Résultats à l'égard des recettes et des revenus 146

3.2.2 Coût par dollar recouvré 148

3.2.3 Radiation 149

3.2.4 Taux de recouvrement des créances 150

3.2.5 Indice de contrôle de l'inventaire et comptes débiteurs 150

3.2.6 Délai moyen de règlement 151

3.3 Recouvrement des créances alimentaires 151

3.3.1 Résultats à l'égard des recettes 151

3.3.2 Coût par dollar recouvré 152

3.4 Gestion du personnel 153

3.4.1 Climat de travail 153

3.4.2 Gestion du rendement 153

3.4.3 Formation 154

3.4.4 Éthique 154

3.5 Projets particuliers à réaliser 155

3.5.1 Mettre en place la nouvelle technologie et les nouvelles fonctionnalités du générateur d'appels 155

3.5.2 Continuer à participer aux travaux de refonte des systèmes comptables de Revenu Québec 155

3.5.3 Continuer à participer aux travaux de lutte contre l'évasion fiscale 155

3.5.4 Contribuer aux objectifs de la modernisation de l'État qui concernent le Centre en participant à tout projet prioritaire impliquant sa compétence.... 156
3.5.5 Poursuivre les efforts de sensibilisation des différentes directions de Revenu Québec quant aux activités effectuées par le Centre 156
3.5.6 Réaliser d'autres projets non prévus au plan d'action 156

4. Utilisation des ressources 159
4.1 Ressources humaines 159
4.2 Ressources financières 159
4.2.1 Budget, revenus et dépenses 159
4.2.2 États financiers 159

5. Conclusion 161

Annexe 1 États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2006 162
Annexe 2 Analyse de la variation des postes financiers 168
Annexe 3 État des comptes débiteurs 170
Annexe 4 Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité 172

Liste des tableaux et des graphiques

Tableau 1 Les résultats 145
Graphique 1 Évolution du recouvrement des créances fiscales 146
Graphique 2 Évolution des revenus 147
Graphique 3 Évolution du coût par dollar recouvré – Créances fiscales 148
Graphique 4 Évolution des radiations et des annulations de créances fiscales 149
Graphique 5 Évolution du recouvrement des créances alimentaires 151
Graphique 6 Évolution du coût par dollar recouvré – Créances alimentaires 152
Graphique 7 Répartition de l'effectif 159

Faits saillants

Performance du Centre en matière de recouvrement

Le Centre de perception fiscale, avec des dépenses de 79,7 millions de dollars et un effectif de 1 079 équivalents temps complet, a pu recouvrer des recettes fiscales de 1 milliard 433 millions de dollars, soit 133 millions (10 %) de plus que l'objectif de 1 milliard 300 millions de dollars prévu dans la planification annuelle. Ce résultat représente une augmentation de 98 millions de dollars (7 %) par rapport aux recettes de l'exercice 2004-2005 (1 milliard 335 millions de dollars). Le Centre a également produit des revenus de l'ordre de 117,1 millions de dollars, dépassant ainsi sa cible de 3 %.

En matière de recouvrement des créances alimentaires, les recettes se sont élevées à 43,7 millions de dollars, soit 4,7 millions de dollars de plus que l'objectif de récupération de 39 millions de dollars. La cible du taux de recouvrement des créances était de 70 % ; ce taux a été de 68 %. Le taux de contrôle de l'inventaire a été de 89 %. Ce résultat est attribuable, notamment, à une augmentation du nombre d'avis de cotisation délivrés par Revenu Québec, à la suite de l'intensification des activités de lutte contre l'évasion fiscale. Ceci a eu un impact sur les arrivages de créances au Centre.

Autres réalisations du Centre

En lien avec son plan d'action 2005-2006, le Centre a poursuivi ses efforts de mobilisation du personnel et de développement des compétences. Il a élaboré, entre autres, un plan directeur organisationnel sur le climat de travail. Il a réalisé 96 % des activités prévues au plan annuel de développement des ressources humaines et les gestionnaires ont signifié des attentes à la majorité du personnel.

En ce qui concerne l'amélioration des façons de faire, le Centre s'est doté d'un nouveau moyen pour effectuer la recherche de coordonnées de particuliers pour le traitement des dossiers au moyen du générateur d'appels. La révision des processus a permis d'uniformiser le traitement des dossiers d'insolvabilité en ce qui a trait au recouvrement des créances fiscales et à l'application des différentes lois.

Le Centre a également contribué à certains travaux réalisés à Revenu Québec, tels que la refonte des systèmes comptables, les travaux de lutte contre l'évasion fiscale, la poursuite des travaux visant les possibilités de regroupement des activités de recouvrement des créances de l'État et la mise en place des projets visant l'amélioration des échanges avec l'Agence du revenu du Canada.

Finalement, il faut souligner l'importante contribution du Centre au transfert d'une partie des fonctions du Curateur public à Revenu Québec concernant l'administration des biens non réclamés.

1. Présentation de l'organisation

1.1 Origine

Depuis juin 1995, le Centre est reconnu comme une unité autonome de service et pratique une gestion axée sur les résultats. Dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique*, le Centre s'est vu conférer le statut d'agence par une convention de performance et d'imputabilité, qui a été ratifiée le 11 octobre 2001 et déposée à l'Assemblée nationale du Québec par le ministre du Revenu. Par la suite, une entente de gestion, conclue entre le ministre du Revenu et le président du Conseil du trésor le 30 avril 2002, a donné des marges de manœuvre supplémentaires au Centre en matière de gestion des ressources humaines et budgétaires afin de lui permettre d'atteindre les objectifs d'amélioration de la performance et de la qualité de services aux citoyens qu'il s'est fixés.

Les exigences du nouveau cadre de gestion pour l'administration publique favorisent la gestion axée sur les résultats accompagnée d'une reddition de comptes rigoureuse. Dans cet esprit, et conformément à sa convention de performance et d'imputabilité, le Centre doit, entre autres, produire un plan d'action en début d'année ainsi qu'un rapport annuel de gestion en fin d'année et les déposer par la suite à l'Assemblée nationale du Québec.

Le présent document constitue le rapport annuel de gestion pour l'exercice financier 2005-2006.

1.2 Mission

La raison d'être du Centre s'inscrit dans celle de Revenu Québec, à savoir qu'il doit veiller à ce que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Ainsi, la mission du Centre consiste à recouvrer et à protéger les sommes dues en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des programmes sociofiscaux, en vertu des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise*, pour ce qui est de la perception de la taxe sur les produits et services (TPS)[1] sur le territoire québécois. Le Centre assume également le traitement de la non-production de déclarations et de sommaires en matière de retenues à la source et de taxes.

Le Centre a aussi pour mission de recouvrer les sommes dues aux personnes en droit de recevoir une pension alimentaire, auprès des débiteurs en défaut de paiement, et ce, en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

Le Centre exerce également un rôle-conseil, en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires, auprès des autorités de Revenu Québec.

1.3 Clientèle et partenaires

Dans l'exécution de son mandat, le Centre est appelé à travailler avec une clientèle importante et diversifiée de citoyens et d'entreprises. D'une part, il traite avec des particuliers et des sociétés en ce qui concerne les impôts et, d'autre part, il traite avec des mandataires qui perçoivent les taxes et les retenues à la source au nom de Revenu Québec. Ainsi, le Centre a un volume de travail de quelque 400 000 dossiers de créances fiscales de citoyens et d'entreprises, auxquels s'ajoutent quelque 10 000 dossiers de créances alimentaires.

---

1. À moins d'avis contraire, les données présentées dans ce document incluent celles de la TPS.

Le personnel est aussi appelé à négocier avec des tiers qui agissent principalement à titre de représentants des débiteurs fiscaux (avocats, comptables et autres). Pour le recouvrement des créances alimentaires, le Centre traite avec des débiteurs en défaut de paiement.

Pour mener à bien son mandat, le Centre bénéficie de l'expertise des différentes directions générales de Revenu Québec. Plusieurs ministères, organismes, cégeps, commissions scolaires et établissements de santé collaborent à l'application de la compensation gouvernementale. Ils versent au Centre des sommes dues à des fournisseurs qui ont une créance envers Revenu Québec. L'Agence du revenu du Canada joue également un rôle en matière d'échange de renseignements. Dans le cadre de son mandat, le Centre est aussi en relation avec le ministère des Finances du Québec et le Contrôleur des finances.

1.4 Expertise

Le Centre détient une expertise reconnue en matière de recouvrement des créances et dispose d'un équipement moderne lui assurant un haut niveau d'efficacité, ce qui lui permet d'atteindre et, même, de dépasser les objectifs fixés.

Dans un souci constant d'amélioration, le Centre a investi dans des outils à la fine pointe de la technologie, grâce auxquels il devient une référence dans le domaine du recouvrement des créances. Il a développé un système propre au recouvrement des créances, qui est utilisé par l'ensemble du personnel pour les activités liées à la prise en charge et au traitement des dossiers de perception fiscale et alimentaire.

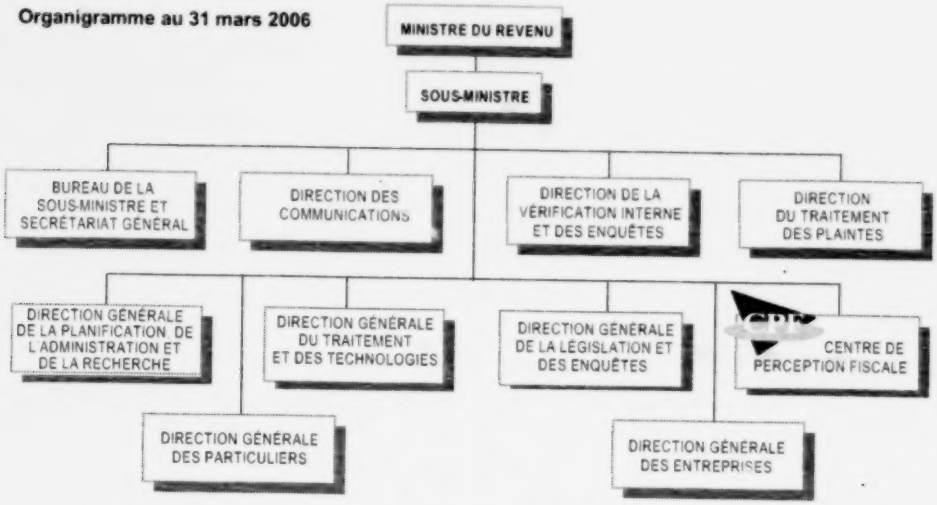
De plus, le Centre s'est doté d'un centre d'appels qui possède une vaste étendue d'applications en lien avec les technologies actuelles. Ainsi, l'équipement en place permet une flexibilité dans l'attribution des lignes téléphoniques entrantes ou sortantes. En 2005-2006, le Centre a acquis un générateur d'appels de dernière génération. Cette modernisation de l'équipement technologique facilite la prise en charge de diverses créances, tout en assurant un meilleur suivi des dossiers et en améliorant la reddition de comptes.

Le Centre peut aussi compter sur un personnel compétent, possédant plusieurs années d'expérience en matière de recouvrement des créances. L'effectif autorisé est de 1 090,5 équivalents temps complet (ETC).

1.5 Structure

Le Centre relève de la sous-ministre du Revenu. Il fait partie de la structure administrative de Revenu Québec, comme l'illustre l'organigramme ci-dessous :

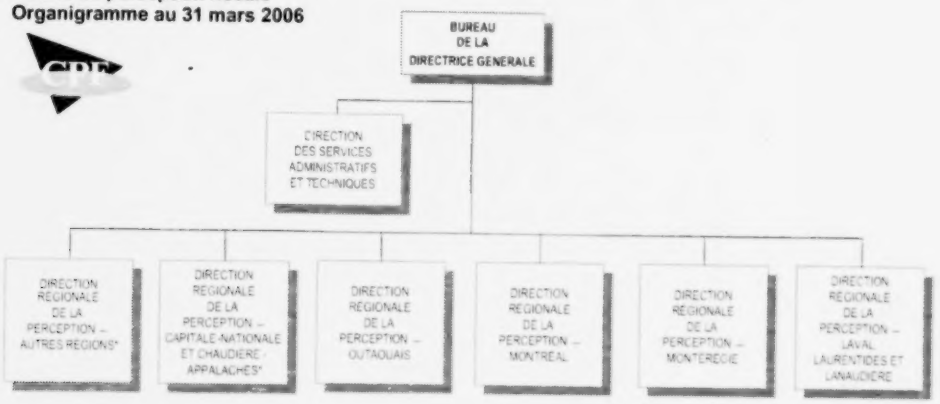
Organigramme au 31 mars 2006



Au 31 mars 2006, la structure organisationnelle du Centre se composait de six directions régionales : Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, Laval, Laurentides et Lanaudière, Montérégie, Montréal, Outaouais ainsi qu'Autres Régions (voir organigramme ci-dessous).

Une autre unité, la Direction des services administratifs et techniques, a le mandat d'assurer le soutien sur les plans administratif (gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles) et opérationnel (formation, développement et entretien des applications informatiques, organisation du travail et autre).

Centre de perception fiscale
Organigramme au 31 mars 2006



* Depuis le 1er avril 2006, la Direction régionale de la perception des autres régions et la Direction régionale de la perception de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches ont fait place à la Direction régionale de la Capitale-Nationale et autres régions.

1.6 Convention de performance et d'imputabilité

La convention de performance et d'imputabilité est un contrat conclu entre le ministre du Revenu, la sous-ministre et la directrice générale du Centre dans le cadre de la mise en place du concept gouvernemental d'une unité sous convention de performance et d'imputabilité.

Ce document officiel définit ce qu'est le Centre ainsi que les rôles et les responsabilités des divers intervenants. Il fixe le contour des activités du Centre, le cadre des relations avec les citoyens et les entreprises ainsi que les liens fonctionnels et hiérarchiques avec Revenu Québec. En fait, il précise le cadre de gestion pour assurer l'autonomie et la responsabilisation de ses dirigeants, les indicateurs qui permettront de mesurer les résultats et les modalités de reddition de comptes.

Le Centre observe les orientations gouvernementales visant à responsabiliser les gestionnaires et le personnel à l'égard des objectifs ainsi qu'à assurer l'équité fiscale en recouvrant l'ensemble des sommes dues à l'État québécois. Le personnel est au service de la population québécoise, puisque les sommes qu'il recouvre auprès des débiteurs du gouvernement permettent à l'État de fournir des biens et des services à tous les citoyens. Ce sont des principes d'équité fiscale, de service à la population, d'engagement du personnel, de recherche de meilleurs résultats et de productivité qui guident l'administration quotidienne du Centre.

2. Résultats liés aux objectifs d'amélioration des relations avec les citoyens et les entreprises

Le Centre assure aux citoyens, dans chacune de ses directions régionales, l'accessibilité aux services et à l'information, l'obtention d'une réponse rapide et l'assurance d'un service courtois et efficace.

C'est donc dans un constant souci d'amélioration de ses relations avec la clientèle et en conformité avec ses orientations stratégiques 2003-2006 que le Centre a mené, au cours de l'exercice 2005-2006, les actions décrites ci-dessous.

2.1 Traitement de la correspondance et des plaintes

Le Centre est attentif à la correspondance et réceptif aux plaintes formulées par la clientèle, qui sont pour lui une occasion d'innover tout en adaptant ses services aux besoins de la clientèle et aux droits des citoyens. À ce titre, le Centre a produit, au mois d'août 2005, le dépliant *Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires* (IN-200). Cette publication offre des renseignements sur la démarche de recouvrement en vigueur au Centre.

La cible du Centre est de traiter 90 % de la correspondance et des plaintes dans un délai n'excédant pas 24 jours après leur réception au Centre, afin de permettre à Revenu Québec de respecter son objectif de répondre dans un délai de 35 jours.

En matière de correspondance, 91 % des 90 dossiers (82) ont été réglés en moins de 24 jours et le délai moyen de traitement a été de 10,5 jours.

Pour les plaintes, 94 % des 244 plaintes réglées (229) l'ont été en moins de 24 jours et le délai moyen de traitement a été de 8,5 jours.

Ainsi, en ce qui concerne le traitement des plaintes et de la correspondance, le Centre a traité 93 % des demandes dans un délai de 24 jours.

2.2 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires

Dans le cadre de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, le Centre vise à effectuer la première intervention de recouvrement alimentaire dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus. Ainsi, une première intervention de recouvrement a été menée dans 99,3 % des 7 061 cas soumis au Centre dans un délai de 30 jours. Ce pourcentage est demeuré stable depuis l'exercice financier précédent.

Le Centre s'engage également à effectuer la première intervention de recouvrement alimentaire au plus tard 10 jours après la réception du dossier physique, et ce, dans au moins 95 % des cas. Les résultats démontrent qu'une première intervention de recouvrement a été effectuée dans 97,4 % des cas dans un délai de 10 jours et que le délai moyen de la première intervention de recouvrement se situe à 6 jours, respectant ainsi la troisième cible en la matière.

Ces résultats sont le fruit des mécanismes de contrôle des inventaires mis en place afin d'assurer le traitement des dossiers reçus dès leur réception et, ainsi, d'accélérer le versement de la pension alimentaire aux créancières et aux créanciers.

2.3 Accessibilité aux services électroniques

Paiement d'un compte débiteur à une institution financière

Actuellement, plusieurs institutions financières offrent à leur clientèle le service de paiement en ligne à Revenu Québec. Ainsi, les particuliers et les sociétés peuvent payer un solde d'impôt, à la suite d'un avis de cotisation, produire une déclaration de taxes (TVQ et TPS) et en effectuer le paiement ainsi que procéder au versement d'une pension alimentaire, directement de leur compte bancaire.

À la demande du Centre, des travaux ont été entrepris par la Direction générale du traitement et des technologies afin qu'un avis de recouvrement puisse être payé au moyen du service de paiement en ligne de Revenu Québec. Cela permettrait aux débiteurs de payer plusieurs types de créances à la fois.

3. Résultats liés au *Plan d'action 2005-2006*

3.1 Présentation des résultats

Au début de l'exercice financier 2005-2006, le Centre a convenu, avec la sous-ministre du Revenu, des objectifs financiers de son plan d'action.

Le tableau qui suit rappelle les objectifs planifiés et présente les résultats financiers ainsi que les ressources utilisées concernant le recouvrement des créances fiscales et alimentaires pour l'exercice financier 2005-2006.

Tableau 1 Les résultats

ACTIVITÉS	EXERCICE FINANCIER 2005-2006						
	Ressources utilisées		**Objectifs planifiés**		**Réalisations**		
	Dépenses en M$	**ETC** nombre	**$ ou ¢** revenus[1]	recettes	**$ ou ¢** revenus	recettes	**Heures/cas**
Concernant le recouvrement des créances fiscales							
Traitement de la non-production	2,5	34	**26 M$**	**29,2 M$**	32,8 M$	27 M$	s. o.
Centre d'appels	8,8	131	—	**305,7 M$**	—	333 M$	1,4
Recouvrement à l'aide de recours	49,1	656	**87,5 M$**	**901,3 M$**	83,4 M$	951 M$	7,1
Faillites et radiations	9,6	128	—	**63,8 M$**	—	116 M$	n. d.
Programmes spéciaux[2]	3,1	46	—	—	0,9 M$	6 M$	
Total – Créances fiscales	**73,1**	**995**	**113,5 M$**	**1 300 M$**	**117,1 M$**	**1 433 M$**[3]	**4,6**
Coût unitaire par dollar recouvré	s. o.	s. o.	5,4 ¢		5,1 ¢		s. o.
Recommandation de radiation et d'annulation[1]	s. o.	s. o.	350 M$[4]		395,9 M$		s. o.
Concernant le recouvrement des créances alimentaires							
Recouvrement	6,6	84	39,0 M$		43,7 M$		12,5
Coût unitaire par dollar recouvré	s. o.	s. o.	17,0 ¢		15,1 ¢		s. o.
Total général	**79,7**	**1 079**					

1. Excluant la TPS.
2. Inclut les projets Enregistrements à risque, Transactions immobilières et Non-production de déclarations de TPS. Seul le projet Non-production de déclarations de TPS contribue aux résultats du Centre (de façon très marginale).
3. Ce montant inclut 182,5 millions de dollars de recettes pour la TPS.
4. Ce montant constituait une prévision.

3.2 Recouvrement des créances fiscales

3.2.1 Résultats à l'égard des recettes et des revenus

En ce qui concerne les recettes, les activités de recouvrement ont permis au Centre de récupérer un montant global de 1 milliard 433 millions de dollars de créances fiscales, soit 133 millions (10 %) de plus que l'objectif de 1 milliard 300 millions de dollars prévu dans la planification annuelle.

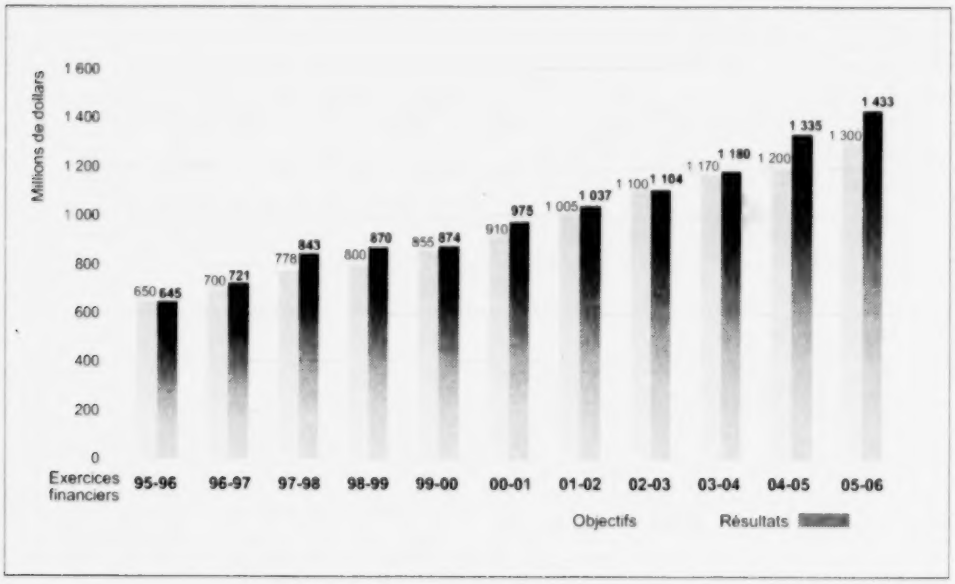
Ce résultat représente un dépassement de 98 millions de dollars (7 %) comparativement aux recettes fiscales de l'exercice 2004-2005, qui s'élevaient à 1 milliard 335 millions de dollars.

Le dépassement de l'objectif des recettes et l'augmentation par rapport à l'exercice précédent s'expliquent, entre autres, par l'abolition du délai d'exigibilité, qui permet de demander le paiement d'une créance dès la délivrance de l'avis de cotisation. Cela a eu pour effet d'assurer une prise en charge plus rapide par un percepteur.

Ces mesures se sont également traduites par la majoration de la moyenne des recettes par année-personne à 1,44 million de dollars au 31 mars 2006, alors qu'elles étaient de 1,35 million de dollars au 31 mars 2005.

Le graphique ci-dessous illustre l'augmentation du recouvrement des créances fiscales depuis les onze dernières années, soit une hausse de 122 %. Cette croissance est attribuable à l'implication continue et à la mobilisation du personnel, à la révision des processus de recouvrement, au développement, au maintien et à l'évolution du système de perception intégré des créances et du générateur d'appels au centre d'appels ainsi qu'à l'ajout de ressources aux activités de recouvrement au cours des exercices financiers 2002-2003 et 2003-2004.

Graphique 1 Évolution du recouvrement des créances fiscales

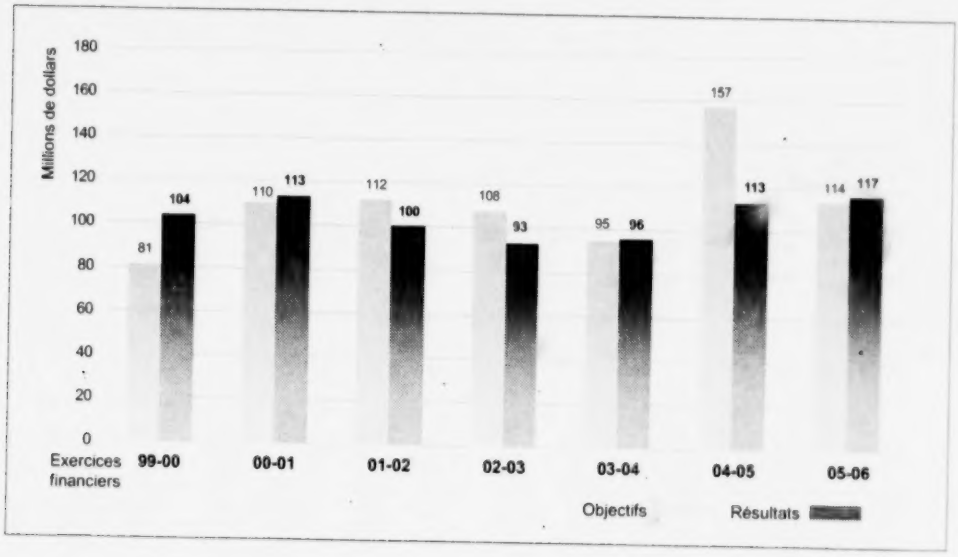


En ce qui a trait aux revenus liés aux activités de recouvrement, ils sont engendrés lorsque les déclarations de taxes et de retenues à la source de mandataires sont produites à la suite de l'intervention du personnel.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Centre a produit des revenus[2] de 117,1 millions de dollars, dépassant ainsi la prévision de 113,5 millions de dollars. Ces revenus étaient de 113,3 millions de dollars en 2004-2005.

Le graphique[3] ci-dessous montre l'évolution des revenus depuis sept ans.

Graphique 2 Évolution des revenus



2. Retenues à la source et taxe de vente du Québec, excluant la TPS.

3. Le graphique ne tient pas compte des données liées à la TPS.

3.2.2 Coût par dollar recouvré

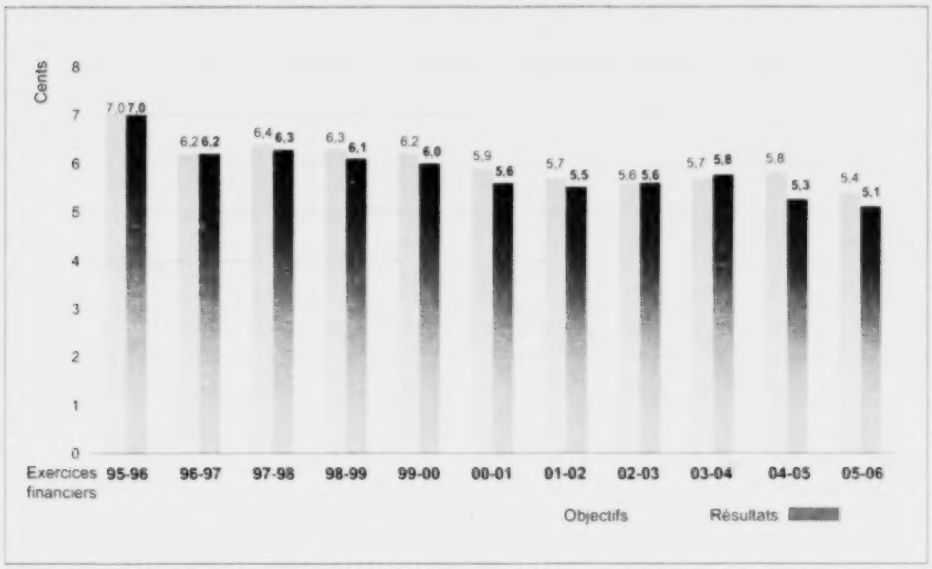
Le coût unitaire par dollar recouvré est établi par le rapport entre les recettes perçues et l'ensemble des coûts relatifs au recouvrement des créances fiscales.

Au terme de l'exercice financier 2005-2006, les résultats pour le recouvrement des créances fiscales présentent un coût unitaire de 5,1 ¢, ce qui est inférieur à l'objectif de 5,4 ¢. Pour l'exercice 2004-2005, il était de 5,25 ¢.

En 2005-2006, les dépenses relatives au recouvrement des créances fiscales ont augmenté de 4 %, comparativement à 2004-2005, et correspondent à la prévision faite en début d'exercice. Les recettes fiscales, qui surpassent de façon importante les objectifs fixés, expliquent donc la diminution du coût unitaire par dollar recouvré en 2005-2006.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du coût unitaire par dollar recouvré au cours des onze dernières années. On y observe une baisse continue, sauf pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004. Durant cette période, le Centre a mis en place des mesures qui ont permis de traiter un plus grand nombre de créances ayant des soldes moins élevés.

Graphique 3 Évolution du coût par dollar recouvré – Créances fiscales



3.2.3 Radiation

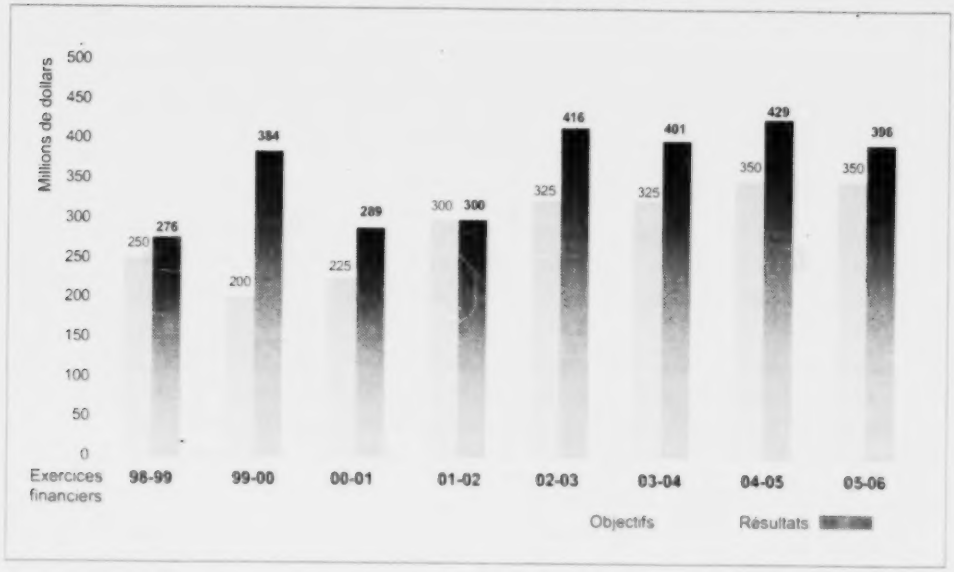
Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le Centre cible certaines créances devenues irrécouvrables, notamment parce que le débiteur est insolvable ou introuvable, et recommande à la sous-ministre du Revenu de les radier, ce qui n'entraîne pas la perte du droit d'en réclamer le paiement. Les motifs utilisés pour la radiation sont encadrés par le *Règlement sur les créances irrécouvrables et douteuses*. En outre, d'autres créances doivent être annulées, notamment dans les cas de faillis libérés, puisque les créances ne sont plus exigibles en de telles circonstances.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Centre a recommandé la radiation ou l'annulation de 395,9 millions de dollars de créances, soit 137,6 millions pour l'annulation et 258,3 millions pour la radiation. La prévision établie à 350 millions de dollars a donc été dépassée. En 2004-2005, le montant recommandé a été de 428,9 millions de dollars.

Il faut souligner que la comptabilisation des créances soumises pour la radiation ou l'annulation peut s'effectuer dans un exercice financier différent de celui de la recommandation.

Le graphique[4] ci-dessous illustre l'évolution des radiations et des annulations au cours des huit dernières années.

Graphique 4 Évolution des radiations et des annulations de créances fiscales



4. Le graphique ne tient pas compte des données liées à la TPS.

3.2.4 Taux de recouvrement des créances

Cet indicateur permet de mesurer la performance du Centre en ce qui concerne le recouvrement des créances (excluant la TPS) qui lui ont été confiées au cours de l'exercice financier. Il compare les recettes provenant des sommes recouvrées au total des créances fiscales confiées au Centre au cours de l'année.

$$\frac{\text{Recettes réelles}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\ 250{,}3\ \text{M\$}}{1\ 848{,}4\ \text{M\$}} = 68\ \%$$

Pour 2005-2006, le taux de recouvrement des créances a été de 68 %. Il est demeuré stable comparativement à l'exercice précédent, alors qu'il était de 69 %.

L'écart entre la cible fixée à 70 % et ce résultat est attribuable à une augmentation des arrivages de créances principalement due à l'ensemble des activités de récupération fiscale, y compris celles liées à l'intensification de la lutte contre l'évasion fiscale.

3.2.5 Taux de contrôle de l'inventaire et comptes débiteurs

Cet indicateur permet d'évaluer la performance du Centre en ce qui concerne le contrôle de l'inventaire des créances (excluant la TPS) au cours de l'exercice financier. Il consiste à comparer le total des créances recouvrées et recommandées à l'annulation et à la radiation au total des créances fiscales confiées au Centre au cours de l'année.

$$\frac{\text{Recettes réelles + créances recommandées à l'annulation et à la radiation}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\ 250{,}3\ \text{M\$} + 395{,}9\ \text{M\$}}{1\ 848{,}4\ \text{M\$}} = 89\ \%$$

En 2005-2006, le taux de contrôle de l'inventaire a été de 89 %, alors qu'il était de 95 % en 2004-2005. Cette baisse est principalement attribuable à l'intensification de l'ensemble des activités de récupération fiscale, ce qui comprend également les activités de lutte contre l'évasion fiscale.

Le taux de contrôle de l'inventaire est donc directement influencé par les avis de cotisation délivrés par Revenu Québec. Or, le nombre d'avis de cotisation délivrés a connu une hausse de 27 % en 2005-2006, à la suite de l'intensification des activités de lutte contre l'évasion fiscale, ce qui a entraîné une augmentation des arrivages de créances.

Les comptes débiteurs ont également connu une hausse, à la suite de cette intensification des activités de lutte contre l'évasion fiscale, totalisant 3 milliards 63 millions de dollars en 2005-2006. Ils représentaient 2 milliards 605 millions de dollars en 2004-2005.

Au 31 mars 2006, les comptes ayant moins de deux ans représentaient 74 % de l'inventaire, alors qu'ils correspondaient à 72 % de celui-ci en 2004-2005. En raison de leur jeune âge, le recouvrement de ce type de créances en est facilité.

3.2.6 Délai moyen de règlement

Ce ratio mesure, en temps, l'efficacité du Centre à traiter et à régler les dossiers fiscaux. Ce délai concerne tous les dossiers réglés dans différents secteurs d'activités et prend en considération la période durant laquelle un dossier fait l'objet d'une entente de paiement.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le délai moyen de règlement d'un dossier se situait à 561 jours, soit 17 jours de moins que son objectif (578 jours). En 2004-2005, ce délai était de 584 jours.

En retranchant les dossiers du secteur de la radiation et des faillites, dont le délai de traitement est plus long compte tenu de leur complexité et des délais législatifs, ainsi que la période durant laquelle les dossiers sont sous entente (couvrant la totalité de la créance), le délai moyen de règlement est de 345 jours. Ce délai était de 381 jours en 2004-2005.

3.3 Recouvrement des créances alimentaires

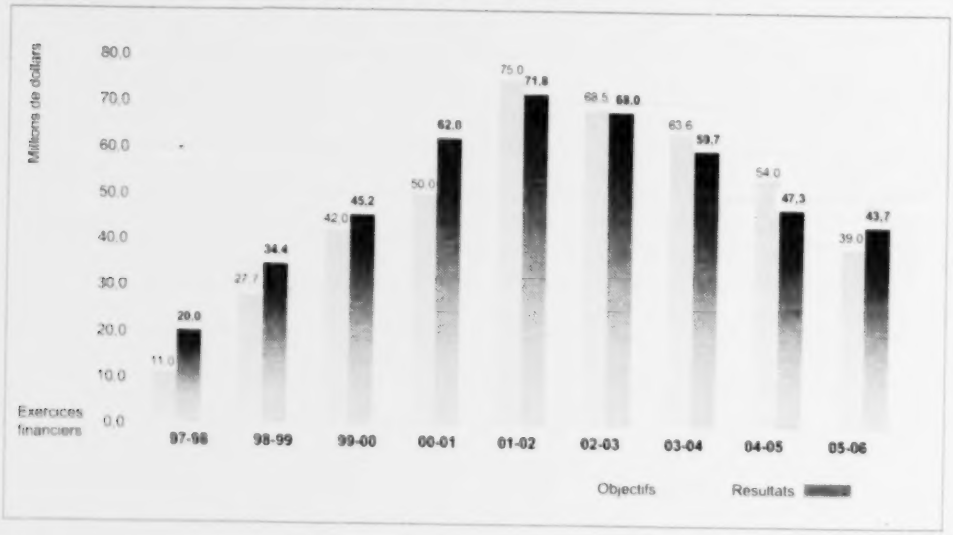
3.3.1 Résultats à l'égard des recettes

Dans le cadre des activités de recouvrement des créances alimentaires, les recettes se sont élevées à 43,7 millions de dollars, dépassant de 4,7 millions de dollars l'objectif de récupération de 39 millions de dollars. Les recettes ont été de 47,3 millions de dollars en 2004-2005.

La diminution des recettes par rapport à l'exercice précédent est attribuable à une baisse de 8 % des nouveaux dossiers en provenance de la Direction principale des pensions alimentaires. Malgré cette baisse, les recettes passent de 439 000 dollars par année-personne, en 2004-2005, à 519 000 dollars, en 2005-2006.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du recouvrement des créances au cours des neuf dernières années.

Graphique 5 Évolution du recouvrement des créances alimentaires



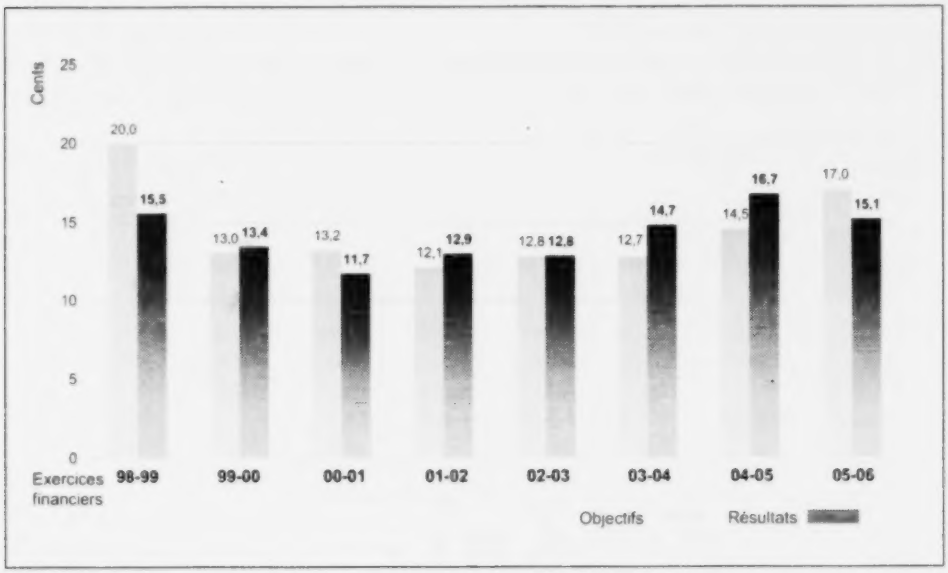
3.3.2 Coût par dollar recouvré

Au terme de l'exercice, le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 15,1 ¢, ce qui est inférieur à l'objectif de 17 ¢. Il était de 16,7 ¢ pour l'exercice précédent.

Le niveau des recettes supérieur à la prévision explique l'atteinte d'un coût unitaire par dollar recouvré inférieur à la cible. Les dépenses relatives au recouvrement des créances alimentaires ont diminué en 2005-2006, par rapport à l'exercice précédent, conformément à la prévision faite en début d'exercice.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du coût par dollar recouvré au cours des huit dernières années.

Graphique 6 Évolution du coût par dollar recouvré – Créances alimentaires



3.4 Gestion du personnel

Dans un esprit de mobilisation du personnel et de développement des compétences, plusieurs actions ont été entreprises. La directrice générale a, notamment, rencontré l'ensemble de son personnel, sur une base régionale. Ces rencontres ont été propices aux échanges sur les préoccupations du personnel et ont permis à la directrice de communiquer au personnel sa vision et ses valeurs.

Les tribunes d'échange entre les gestionnaires et leur personnel se sont poursuivies au cours de l'exercice financier. Ces rencontres permettent à l'organisation de trouver, de concert avec les employés, des solutions innovatrices aux préoccupations soulevées, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

3.4.1 Climat de travail

Ce projet d'envergure donne suite à une étude qui a été réalisée en 2004 auprès du personnel. Cette étude avait pour objectif d'évaluer les mesures qui ont été mises en place au cours des dernières années, de relever les éléments positifs et de déterminer les améliorations possibles. Au cours de l'exercice 2005-2006, ce projet s'est concrétisé par l'élaboration d'un plan d'action sur le climat de travail pour chacune des directions régionales ainsi que pour la Direction des services administratifs et techniques.

Des pistes d'amélioration visant l'ensemble du personnel ont été retenues dans un plan directeur organisationnel sur le climat de travail. Trois projets ont été mis de l'avant sous les volets « Communication et information », « Appréciation et reconnaissance » ainsi que « Tâche ».

Divers travaux ont été réalisés. Pour le volet « Communication et information », un cadre de référence en matière de communication interne au Centre a été élaboré. En ce qui concerne le volet « Appréciation et reconnaissance », le Centre examine les possibilités de cheminement de carrière pour son personnel. Finalement, afin de répondre aux préoccupations du personnel en ce qui a trait au volet « Tâche », une démarche d'évaluation des façons de faire a été entreprise dans divers secteurs d'activité.

3.4.2 Gestion du rendement

Le Centre accorde une grande importance à la valorisation du travail des employés. Cette préoccupation de reconnaissance du personnel et de sa valorisation prend tout son sens lors de l'exercice annuel d'évaluation du rendement.

En début d'année, les gestionnaires ont signifié, à la majorité du personnel, des attentes afin de définir les responsabilités et d'établir des attentes qui sont en lien avec les objectifs stratégiques du Centre. Les rencontres d'évaluation du rendement favorisent les échanges avec le personnel sur l'atteinte des résultats de même que sur la supervision du travail et permettent de témoigner de la gratitude ainsi que de reconnaître les bons coups, s'il y a lieu.

3.4.3 Formation

Ayant comme objectif de favoriser le développement des compétences de ses employés et l'évolution de leur carrière, en tenant compte de leurs talents et de leurs aspirations, le Centre a réalisé 96 % des activités prévues au plan annuel de développement des ressources humaines. Il a ainsi consacré 16 662 jours-personnes à la formation et au perfectionnement, comparativement à 12 815 jours-personnes en 2004-2005. Cela comprend le temps consacré par les personnes qui coordonnent et donnent la formation ainsi que celui consacré par les participants.

Les principaux champs de formation ont été les suivants : les habiletés professionnelles, les connaissances de nature systémique, légale et fiscale ainsi que la communication. Soucieux d'améliorer l'efficacité de ses communications auprès de ses principaux interlocuteurs, le Centre offrira une nouvelle formation sur la négociation aux percepteurs, au cours de la prochaine année.

S'inscrivant dans un processus continu d'amélioration des façons de faire, le Centre a également entrepris une analyse des pistes d'optimisation en matière de formation.

3.4.4 Éthique

Au cours de l'année 2005-2006, le Centre a poursuivi la consolidation de la culture éthique amorcée à Revenu Québec depuis les cinq dernières années. Diverses activités de sensibilisation et de formation en matière d'éthique ou en lien avec son application ont été réalisées.

Ainsi, la répondante en éthique du Centre, secondée par les personnes-ressources du milieu opérationnel, a contribué à l'élaboration du plan d'action ministériel sur l'éthique et d'un bilan des actions entreprises au cours des cinq dernières années. La participation du Centre aux différents comités ou groupes de travail de Revenu Québec est également assurée.

La promotion d'une conduite éthique s'effectue, notamment, lors des sessions d'accueil et au moyen d'échanges continus, entre les gestionnaires et le personnel, sur les valeurs organisationnelles et leur mise en pratique. Une session de formation ayant pour thème « Nécessité et limites des normes comme moyen de régulation sociale » a été offerte aux personnes-ressources du Centre.

Le développement de la culture éthique est favorisé par la signification, aux gestionnaires et au personnel, des attentes relatives aux valeurs privilégiées au Centre et à l'éthique ainsi que par une évaluation de l'atteinte de celles-ci lors des rencontres annuelles d'évaluation du rendement.

3.5 Projets particuliers à réaliser

3.5.1 Mettre en place la nouvelle technologie et les nouvelles fonctionnalités du générateur d'appels

Soucieux d'améliorer sa prestation de services, le Centre a poursuivi les travaux d'optimisation technologique du centre d'appels en vue d'un traitement personnalisé pour l'ensemble des créances fiscales, du traitement de la non-production de déclarations et d'un projet de lutte contre l'évasion fiscale concernant le projet Enregistrements à risque.

Les fonctionnalités du nouveau générateur d'appels permettront d'optimiser le temps de branchement et l'horaire des agents de perception pour une prise en charge plus efficace des appels entrants et sortants.

De plus, l'augmentation de la capacité d'achalandage permettra l'utilisation de l'outil dans un contexte d'offre de services partagés en matière de recouvrement.

3.5.2 Continuer à participer aux travaux de refonte des systèmes comptables de Revenu Québec

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Centre a contribué à la poursuite des travaux de refonte des systèmes de Revenu Québec concernant l'impôt des particuliers, l'impôt des sociétés et la taxe sur les produits et services (TPS). Le Centre est représenté à plusieurs comités de travail afin de s'assurer que les systèmes développés répondent aux besoins particuliers du traitement des créances à recouvrer.

Au cours du dernier exercice, le système propre à l'impôt des sociétés a été livré dans sa totalité. Les liens nécessaires ont été faits avec le système de perception intégré des créances du Centre.

3.5.3 Continuer à participer aux travaux de lutte contre l'évasion fiscale

La fonction de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir consiste à analyser les stratagèmes d'évasion fiscale et à mettre au point les meilleures stratégies d'intervention. S'inscrivant dans la démarche de Revenu Québec, l'expertise du Centre est mise à contribution dans trois projets d'envergure.

Le projet Enregistrements à risque permet de déterminer très tôt les mandataires qui peuvent représenter un certain risque de pertes de revenus pour Revenu Québec. La liste des mandataires ciblés par le Centre est ensuite transmise aux vérificateurs affectés à ce projet.

Le projet Transactions immobilières entre personnes liées consiste à dresser la liste des mandataires qui ont transféré à des personnes ou à des entreprises liées, à une valeur moindre que la juste valeur marchande, un ou des immeubles avant de faire cession de leurs biens. Dans ces cas, la législation fiscale prévoit que le cessionnaire d'un bien devient solidairement débiteur avec le cédant de la créance de celui-ci. Des cotisations pour un montant de près de 1,8 million de dollars ont été délivrées au cours de l'exercice. Cela permet au Centre de poursuivre les démarches auprès de la personne liée pour récupérer des montants dus.

3.5.4 Contribuer aux objectifs de la modernisation de l'État qui concernent le Centre en participant à tout projet prioritaire impliquant sa compétence

En décembre 2004, un rapport sur les possibilités de regrouper les activités de recouvrement des créances de l'État a été déposé au Secrétariat du Conseil du trésor, donnant lieu, en octobre 2005, à une rencontre des dirigeants de quatre ministères afin d'évaluer les partenariats possibles avec, comme orientation, le développement de deux pôles d'expertise de services partagés, soit un pôle visant les particuliers et un pôle visant les entreprises.

Revenu Québec a pris en charge la clientèle des entreprises et le Centre a reçu le mandat de développer l'offre de service en matière de recouvrement dans le cadre du centre interministériel de services partagés de Revenu Québec.

3.5.5 Poursuivre les efforts de sensibilisation des différentes directions de Revenu Québec quant aux activités effectuées par le Centre

Le Centre a poursuivi ses travaux auprès des directions opérationnelles de Revenu Québec afin de s'assurer que sa mission soit bien connue des autres intervenants et comprise par ces derniers. Cela a permis d'améliorer les communications et les échanges de renseignements et d'optimiser l'efficacité du Centre. Le principal moyen utilisé est constitué de présentations et de rencontres auprès des unités administratives intéressées. Le Centre participe également aux différents comités des autres directions générales de Revenu Québec.

3.5.6 Réaliser d'autres projets non prévus au plan d'action

Transférer une partie des fonctions du Curateur public à Revenu Québec, soit l'administration des biens non réclamés

Le 17 mai 2005, le Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement a recommandé au gouvernement de transférer à Revenu Québec le mandat d'administration provisoire des biens non réclamés du Curateur public du Québec. En vertu de la *Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives*, sanctionnée le 16 décembre 2005, le ministre du Revenu s'est vu confier l'administration provisoire des biens qui était auparavant dévolue au Curateur public du Québec. Au 1er avril 2006, la gestion du mandat a été confiée à la directrice générale du Centre de perception fiscale et la nouvelle Direction générale des biens non réclamés a été constituée à cette fin.

La mise en œuvre de cette recommandation était sous la responsabilité respective des dirigeants du Curateur public du Québec et de Revenu Québec. Afin d'assurer un transfert harmonieux de la mission des biens non réclamés, une infrastructure de gestion de projet a été mise en place. Les travaux se sont concrétisés par la signature d'une entente-cadre et de trois ententes de service permettant d'assurer un suivi des modalités de transfert convenues avec les partenaires concernés.

Prendre en charge le traitement complet de la non-production de déclarations et de sommaires par les mandataires

En 2004-2005, le Centre prenait en charge le traitement par procédures de la non-production des déclarations de taxes et de retenues à la source ainsi que des sommaires, qui était effectué auparavant par d'autres directions générales de Revenu Québec.

Depuis le 1er juin 2005, le Centre assure le traitement complet de l'ensemble de la non-production des déclarations de taxes et de retenues à la source. Il a en effet la responsabilité de la non-production régularisée par ordinateur, qui consiste à répondre aux réactions des mandataires à la suite des avis cycliques de non-production. Ce traitement est pris en charge au centre d'appels.

Mettre en place le processus révisé de la chaîne de traitement des cas de faillites et de propositions

En 2005-2006, le Centre a complété la révision de ses processus d'insolvabilité et a mis en œuvre les recommandations en matière de faillite et de proposition. Comme prévu, la dernière livraison systémique dans le cadre de cette révision aura lieu à l'automne 2006.

La révision des processus a permis d'uniformiser le traitement des dossiers d'insolvabilité en ce qui concerne le recouvrement des créances fiscales et l'application des différentes lois. De plus, des développements informatiques ont permis de classer différemment les dossiers afin que le percepteur puisse traiter les dossiers dont le potentiel de recettes est élevé. Il est intéressant de constater qu'en 2005-2006, les recettes en insolvabilité ont augmenté de 43 % par rapport à 2004-2005, et ce, pour un même coût de fonctionnement.

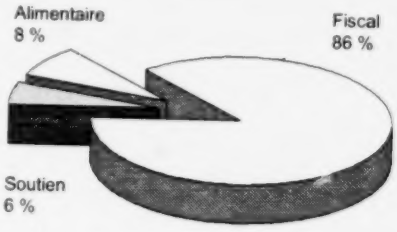
4. Utilisation des ressources

4.1 Ressources humaines

Au terme de l'exercice financier 2005-2006, le Centre a consacré 1 079 équivalents temps complet (ETC) à l'accomplissement de ses activités, correspondant à 760 ETC réguliers et 319 ETC occasionnels.

Le nombre de ressources utilisées au cours de l'exercice financier précédent était de 1 096 ETC.

Graphique 7 Répartition de l'effectif



Le graphique ci-contre illustre la répartition de l'effectif selon les principaux secteurs d'activité. Il démontre que 86 % du personnel du Centre est affecté aux activités de recouvrement des créances fiscales et 8 % à celles du recouvrement des créances alimentaires. Enfin, 6 % du personnel est affecté aux activités de soutien aux opérations.

4.2 Ressources financières

4.2.1 Budget, revenus et dépenses

Lors de l'établissement de son plan d'action 2005-2006, le Centre estimait à 80,4 millions de dollars son budget annuel de dépenses de fonctionnement et d'administration pour l'ensemble des activités de recouvrement. Au terme de cet exercice, les dépenses se sont élevées à 79,7 millions de dollars.

Pour l'exercice financier 2005-2006, le Centre a terminé avec un revenu net de 2,6 millions de dollars. Ce résultat s'explique, d'une part, par des économies de 800 000 dollars pour les dépenses et, d'autre part, par des revenus issus des frais de recouvrement qui ont été de 1,8 million de dollars supérieurs à ceux prévus initialement à la suite des mesures de recouvrement prises à l'égard des créances dues par les débiteurs fiscaux.

4.2.2 États financiers

Les états financiers au 31 mars 2006 et une analyse de la variation des postes financiers du Centre sont présentés respectivement à l'annexe 1 et à l'annexe 2.

Les données financières de certains fonds spéciaux, dont le Fonds de perception, sont vérifiées au cours de la vérification annuelle des états financiers consolidés du gouvernement par le Vérificateur général du Québec. Il importe de souligner que la Direction de la vérification interne et des enquêtes de Revenu Québec a procédé à l'examen des états financiers du Fonds de perception pour l'exercice se terminant le 31 mars 2006.

5. Conclusion

Les résultats du présent rapport annuel de gestion témoignent des efforts déployés par le Centre de perception fiscale afin d'atteindre ses objectifs et de réaliser son mandat, dont l'enjeu principal consiste à accomplir les activités de recouvrement en s'assurant que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes.

S'inscrivant dans la démarche de modernisation de l'État, le Centre a poursuivi les travaux d'amélioration des services offerts aux citoyens et aux entreprises, notamment par l'optimisation de la technologie et des processus de son centre d'appels ainsi que des outils utilisés par les percepteurs.

Le Centre a également mis à contribution son expertise en prenant en charge le traitement complet de la non-production de déclarations de taxes et il a poursuivi sa participation aux travaux de lutte contre l'évasion fiscale ainsi qu'à ceux sur la refonte des systèmes comptables.

Enfin, le Centre a déployé d'importants efforts pour assurer la mobilisation du personnel, le développement des compétences et la relève de la main-d'œuvre, qui constituent des enjeux de tous les instants pour garantir la continuité des activités de recouvrement des créances de l'État.

Annexe 1

États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2006

Fonds de perception

Opérations et excédent pour l'exercice terminé le 31 mars 2006

	2006 (Non vérifiés)	2005 (Non vérifiés)
Revenus		
Honoraires de perception		
Revenu Québec (note 3)	50 581 744 $	52 742 684 $
Fonds des pensions alimentaires	6 688 093	7 895 400
Fonds de fourniture de biens ou de services	308 174	304 326
Fonds des technologies de l'information	1 234 623	–
Frais de recouvrement (note 4)	23 268 864	21 486 922
Autres revenus	213 212	84 074
	82 294 710	82 513 406
Frais de fonctionnement et d'administration		
Traitements et avantages sociaux	54 874 270	54 843 350
Honoraires professionnels	5 292 599	4 831 126
Frais de gestion imputés par Revenu Québec		
Perception fiscale et alimentaire	8 811 812	8 510 527
Transport et communication	2 414 918	2 198 395
Loyer	4 571 328	3 542 164
Fournitures et approvisionnements	261 621	294 093
Entretien et réparations	943 268	1 095 314
Matériel et équipement	52 112	245 124
Autres dépenses	40 113	59 725
Perte (gain) sur aliénation d'immobilisations	15 482	(2 817)
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	–	138
Amortissement des immobilisations	1 340 827	1 119 824
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 099 748	1 230 027
Intérêts	29	23
	79 718 127	77 967 013
Revenu net	2 576 583	4 546 393
Excédent au début	15 728 937	11 182 544
Excédent à la fin	18 305 520 $	15 728 937 $

Fonds de perception

Bilan au 31 mars 2006

	2006 (Non vérifiés)	2005 (Non vérifiés)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	69 400 $	69 450 $
Débiteurs	593 799	358 640
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	15 256 040	13 371 393
Frais payés d'avance	830 437	931 096
	16 749 676	14 730 579
Immobilisations (note 6)	3 181 475	4 324 291
Frais de développement de systèmes (note 7)	3 602 871	3 693 826
	23 534 022 $	22 748 696 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	4 069 440 $	6 070 749 $
Revenus reportés	1 159 062	949 010
	5 228 502	7 019 759
Excédent	18 305 520	15 728 937
	23 534 022 $	22 748 696 $

Fonds de perception

État des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2006

	2006 (Non vérifiés)	2005 (Non vérifiés)
Activités d'exploitation		
Revenu net	2 576 583 $	4 546 393 $
Rajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	1 340 827	1 119 824
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 099 748	1 230 027
Perte (gain) sur aliénation d'immobilisations	15 482	(2 817)
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	-	138
	5 032 640	6 893 565
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation	(1 925 757)	(510 789)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	3 106 883	6 382 776
Activités d'investissement		
Acquisitions :		
Immobilisations	(214 293)	(3 519 352)
Frais de développement de systèmes	(1 008 793)	(1 557 977)
Produit d'aliénation d'immobilisations	800	48 460
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 222 286)	(5 028 869)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	1 884 597	1 353 907
Espèces et quasi-espèces au début	13 440 843	12 086 936
Espèces et quasi-espèces à la fin	15 325 440 $	13 440 843 $

Les liquidités du Fonds comprennent l'encaisse et les avances au Fonds consolidé du revenu.

Notes complémentaires au 31 mars 2006

1. Constitution et objet

Le Fonds de perception a été constitué le 1er avril 1996 par la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives* (LRQ, 1996, chapitre M-31). Il a pour objet le financement des activités de recouvrement. Ces activités consistent à recouvrer et à protéger les sommes dues à Revenu Québec en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux. Son mandat prévoit également le recouvrement des sommes dues à des créanciers alimentaires lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pas pu être assuré par Revenu Québec à l'égard des pensions alimentaires.

Le Fonds de perception est administré par le ministre du Revenu. Les modes de gestion, de financement et de fonctionnement du Fonds sont prévus dans sa loi constitutive. Les surplus accumulés sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont inscrites à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Mobilier et équipement de bureau	20 %
Améliorations locatives	20 %
Équipement informatique	25 %
Logiciels	50 %

Frais de développement de systèmes

Les frais de développement de systèmes représentent le coût de développement des systèmes informatiques transférés au Fonds lors de sa création et les frais engagés depuis le début. Ces derniers représentent les coûts engagés pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes liés aux activités du Fonds de perception. Ils sont inscrits dans l'état des opérations et excédent sur une période de cinq ans, selon la méthode de l'amortissement linéaire, à compter de la mise en exploitation des systèmes.

3. Honoraires de perception – Revenu Québec

Ces honoraires sont constitués des sommes perçues sur une base de facturation auprès de Revenu Québec pour défrayer le Centre de perception fiscale des coûts directs et indirects qu'il doit assurer pour les activités de recouvrement des créances fiscales.

4. Frais de recouvrement

En vertu de l'article 12.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, des frais de recouvrement de 10 % sont appliqués sur tout montant dont quiconque est redevable, lorsque le ministre utilise soit une mesure de recouvrement prévue par une loi fiscale, soit un recours légal.

L'article 97.2 de la même loi prévoit qu'une partie des frais de recouvrement, dans la proportion déterminée par le gouvernement, doit être versée au Fonds de perception. À compter de l'exercice 2000-2001, le gouvernement a fixé à 100 % la proportion devant être versée au Fonds, en vertu du décret 1231-2000 approuvé en octobre 2000.

Les frais de recouvrement permettent le financement des projets spéciaux de recouvrement et des projets de développement, qui contribuent à augmenter les recettes du gouvernement.

5. Avance au Fonds consolidé du revenu

Le ministre des Finances peut, aux conditions qu'il détermine, avancer à court terme au Fonds consolidé du revenu toute partie des sommes constituant le Fonds de perception et qui n'est pas requise pour son financement.

Il peut, inversement, avancer au Fonds des sommes prélevées sur le Fonds consolidé du revenu n'excédant pas un montant de 6 millions de dollars. Les intérêts sur les avances sont calculés au taux préférentiel de la Banque nationale du Canada, en vigueur pendant la durée de ces avances, et sont imputés au Fonds.

Toutefois, la loi précise que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu et ne sont pas présentés dans l'état des opérations et l'excédent.

6. Immobilisations

	2006			2005
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	4 345 451 $	2 328 834 $	2 016 617 $	2 598 405 $
Améliorations locatives	1 013 208	458 889	554 319	724 648
Équipement informatique	2 811 434	2 222 199	589 235	924 184
Logiciels	1 097 703	1 076 399	21 304	77 054
	9 267 796 $	6 086 321 $	3 181 475 $	4 324 291 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement, au coût de 1 $, des immobilisations dont la juste valeur était estimée à 1 337 080 $ à cette date.

7. Frais de développement de systèmes

	2006			2005
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Frais de développement de systèmes	23 016 080 $	19 413 209 $	3 602 871 $	3 693 826 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement des systèmes informatiques opérationnels et en développement pour un montant de 1 601 201 $, soit 1 601 200 $ pour les systèmes détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition et 1 $ pour les autres systèmes. La juste valeur de ces biens était estimée à 2 374 348 $ à cette date.

8. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté à tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement dans les états financiers.

9. Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds pour l'exercice s'élèvent à 2 834 040 $, comparativement à 2 794 636 $ au 31 mars 2005. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

10. Système comptable du Fonds de perception

Le 1er octobre 2002, le Centre de perception fiscale a implanté un nouveau système comptable pour la comptabilisation des revenus et des dépenses du Fonds de perception. Le système Avantage intégration permet aussi d'effectuer le suivi budgétaire par centres de gestion et par activités. Il est à noter que les transactions relatives à la paie des employés du Centre de perception fiscale continuent d'être traitées par le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP). De plus, les recettes et déboursés résultant des opérations financières du Fonds de perception sont traités par la Direction de la gestion de l'encaisse du ministère des Finances.

Annexe 2

Analyse de la variation des postes financiers

Aperçu des états financiers

Seuls les postes de plus de 1 000 000 $, ayant eu une variation de plus de 100 000 $ et de plus de 10 % par rapport à l'année précédente, et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur les résultats sont présentés ici.

1. État des opérations et excédent

1.1 Revenus

1.1.1 Honoraires de perception – Revenu Québec (2 160 940 $)

La baisse des honoraires découle principalement de la participation du Centre aux croissances organisationnelles de Revenu Québec (- 1 999 787 $) ainsi qu'aux objectifs de réduction de dépenses du gouvernement (- 624 600 $). De plus, un budget reçu en 2004-2005 pour réduire les inventaires liés à la non-production de déclarations dans le cadre d'un projet spécial n'a pas été reconduit (- 1 417 696 $). En contrepartie, des honoraires additionnels ont été versés pour la prise en charge d'une nouvelle activité, soit le traitement de la non-production régularisée par ordinateur (866 214 $). Également, le Centre a vu accroître son budget en provenance du compte de gestion de la TPS (594 263 $) afin de couvrir les coûts liés à l'augmentation du nombre d'ETC utilisés pour ce volet ainsi que ceux liés aux services rendus par les directions générales de Revenu Québec à l'égard des activités réalisées par le Centre pour la refonte des systèmes de gestion de la TPS. Finalement, des budgets supplémentaires provenant du Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale ont été alloués dans le cadre de projets spéciaux (422 487 $).

1.1.2 Honoraires de perception – Fonds des pensions alimentaires (1 207 307 $)

Les honoraires ont été réduits pour tenir compte de la baisse des effectifs dans le cadre de la rationalisation des activités de perception des pensions alimentaires. De plus, les revenus de 2004-2005 incluaient un revenu reporté de l'exercice 2003-2004.

1.1.3 Honoraires de perception – Fonds des technologies de l'information 1 234 623 $

Un budget a été accordé par le Fonds des technologies de l'information pour effectuer des travaux nécessaires à la refonte des systèmes de gestion de la TPS.

1.1.4 Frais de recouvrement 1 781 942 $

Les efforts investis pour le recouvrement des créances dues par les débiteurs fiscaux ont conduit à une augmentation des revenus issus des frais de recouvrement.

1.2 Frais de fonctionnement et d'administration

1.2.1 Loyer 1 029 164 $

La hausse des coûts de loyer est causée par la relocalisation des bureaux régionaux de Montréal et de la Montérégie ainsi que par l'entreposage des biens saisis dans le cadre du traitement de dossiers issus de la criminalité.

1.2.2 Amortissement des immobilisations 221 003 $

Les coûts supplémentaires pour l'aménagement et l'acquisition du nouveau mobilier lors de la relocalisation de certains bureaux régionaux ont accru la dépense d'amortissement.

1.2.3 Amortissement des frais de développement de systèmes (130 279 $)

La réduction de la charge d'amortissement est attribuable au coût de développement initial du système de perception intégré des créances, qui est entièrement amorti.

2. Bilan

2.1 Actifs

2.1.1 Avance au Fonds consolidé du revenu 1 884 647$

L'augmentation des liquidités, au Fonds consolidé du revenu, s'explique par les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, soit 3 106 883 $, qui ont été supérieurs aux flux de trésorerie liés aux activités d'investissement, soit 1 222 286 $.

2.1.2 Immobilisations (1 142 816 $)

La variation à la baisse de ce poste du bilan s'explique principalement par une charge de 1 340 827 $ sur le chapitre de l'amortissement en raison des acquisitions effectuées en 2004-2005 lors de la relocalisation des bureaux de Montréal et de la Montérégie. En contrepartie, le Centre a investi un peu plus de 200 000 $ en immobilisations au cours de l'exercice.

2.2 Passifs

2.2.1 Créditeurs et frais courus (2 001 309 $)

Outre les comptes créditeurs habituels de fin d'exercice, les créditeurs au 31 mars 2006 incluent un montant à payer de 2 109 356 $ à l'égard des services rendus par les directions générales de Revenu Québec, soit 1 736 013 $ de moins qu'au 31 mars 2005 en raison des montants qui ont été versés d'avance lors du dernier trimestre de l'exercice. Également, un compte créditeur de 683 040 $ a été inscrit pour la variation des banques de journées de vacances et de congés de maladie, soit 360 906 $ de moins que le compte de 1 043 946 $ inscrit l'an dernier.

2.2.2 Revenus reportés 210 052 $

Des honoraires ont été reçus pour la réalisation de projets spéciaux de recouvrement des créances fiscales et alimentaires. Toutefois, ces projets n'ayant pas été entièrement complétés, des revenus reportés ont été comptabilisés.

2.3 Excédent 2 576 583 $

La variation correspond au revenu net de l'exercice. Ce dernier a diminué par rapport à l'exercice précédent en raison de la hausse des frais de fonctionnement et d'administration.

Annexe 3

État des comptes débiteurs

au 31 mars 2006 (en millions de dollars)

Lois	Délai administratif	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total – Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	67,4	574,3	398,7	99,9	1 072,9	1 140,3
Loi sur les impôts (sociétés)	34,6	272,5	144,7	44,7	461,9	496,5
Loi sur les impôts (retenues à la source)	46,3	102,8	103,9	23,1	229,8	276,1
Loi sur la taxe de vente du Québec	52,9	281,9	458,2	68,4	808,5	861,4
Autres lois	0,9	0,5	18,5	14,7	33,7	34,6
Total des créances brutes*	202,1	1 232,0	1 124,0	250,8	2 606,8	2 808,9
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						509,0
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(255,3)
Total des débiteurs bruts						3 062,6

* Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

Les chiffres du tableau sont provisoires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

L'abolition du délai d'exigibilité (article 27.0.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*) fait que toutes les créances sont exigibles dès la délivrance de l'avis de cotisation. Toutefois, Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.

État des comptes débiteurs

au 31 mars 2005 (en millions de dollars)

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total – Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	53,1	420,5	358,3	91,8	870,6	923,7
Loi sur les impôts (sociétés)	52,4	198,0	130,3	32,3	360,6	413,0
Loi sur les impôts (retenues à la source)	26,6	127,0	103,6	16,6	247,2	273,8
Loi sur la taxe de vente du Québec	27,9	420,3	218,9	54,5	693,7	721,6
Autres lois	25,5	6,6	9,1	14,3	30,0	55,5
Total des créances brutes*	185,5	1 172,4	820,2	209,5	2 202,1	2 387,6
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						454,6
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(237,2)
Total des débiteurs bruts						2 605,0

* Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

Note : Des modifications ont été apportées au tableau présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* pour tenir compte des résultats finaux présentés dans les comptes publics.

Annexe 4

Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité

Indicateurs de performance	Résultats		
	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Secteur du recouvrement fiscal			
1. Taux de réalisation des recettes prévues	110 %	111 %	101 %
2. Coût unitaire par dollar recouvré	5,1 ¢	5,25 ¢	5,76 ¢
3. Taux de récupération des créances fiscales	68 %	69 %	68 %
4. Indice de contrôle de l'inventaire	0,89	0,95	0,94
5. Délai moyen de règlement	561 jours	584 jours	557 jours
Secteur du recouvrement alimentaire			
6. Taux de réalisation des recettes prévues	112 %	88 %	94 %
7. Coût unitaire par dollar recouvré	15,1 ¢	16,7 ¢	14,7 ¢
8. Délai moyen de la première intervention de recouvrement alimentaire	6 jours	6 jours	5 jours
9. Taux de dossiers de pension alimentaire pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 30 jours de la réception du dossier physique au Centre	99,3 %	99,3 %	99,2 %
Taux de dossiers de pension alimentaire pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 10 jours de la réception du dossier physique au Centre	97,4 %	97 %	93 %
Pour tous les secteurs			
10. Taux de plaintes écrites traitées dans les délais fixés	94 %	82 %	90 %
11. Taux de correspondance traitée dans les délais fixés	91 %	98 %	92 %
12. Taux de satisfaction de la clientèle	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*

* L'information obtenue par Revenu Québec au moyen des sondages périodiques sur les attentes et la satisfaction de la clientèle constitue la référence actuelle du Centre.

Revenu Québec

ADM-500 (2006-10)